

第28回豊川市行政経営改革審議会 会議録要旨

日時：平成29年8月18日（金） 午後1時30分～午後3時25分

場所：豊川市役所 議会協議会室

出席者：

愛知大学教授 阿部 聖委員
豊川商工会議所専務理事 松下 紀人委員
東海税理士会豊橋支部 佐竹 宏仁委員
連合愛知三河東地域協議会事務局長 瀬野 弘志委員
ひまわり農業協同組合理事 早川 久代委員
豊川市市民協働推進委員会委員 仲野 雅俊委員
豊川市文化のまちづくり委員会委員 石黒 貴也委員
豊川市社会教育審議会委員 伊奈 克美委員
公募 麻生 佳子委員
公募 中村 信彦委員

事務局：

総務部長、総務部次長、行政課長始め行政課員4名

欠席者：

豊橋創造大学准教授 花岡 幹明委員
豊川青年会議所直前理事長 白井 正和委員
豊川信用金庫執行役員経営支援部長 平松 俊浩委員

◎行政経営改革アクションプラン取組状況の評価について（資料4）

○将来像5「人材・品質」の重点取組の評価（資料4 P. 24～P. 28）

（事務局 説明）

・重点2-1 定員の適正化の推進

第5次定員適正化計画に基づく定員の適正化を推進し、人件費の削減をその効果とするものですが、対前年比で6名を削減し、合併終了後と比較して実人員の削減により人件費の削減ができたため、自己評価では、進捗度及び効果達成度ともに2点としています。

・重点2-2 お客様を迷わせない取組の実施

番号発券機の導入を行い、窓口の状況に応じて発券機等への案内を行い、窓口サービスの向上をその効果とするものですが、発券機の導入により順番待ちの公平性を保つことができ、待ち人数の表示や呼出機に表示された番号から、あと何番目に呼出をされるか推測でき、待ち時間に他部署での手続を可能とするなどにより拘束時間を少なくすることができたため、自己評価では、進捗度及び効果達成度ともに2点としています。

・重点2-3 市民公開型GISの活用（工事箇所情報、災害時の情報等の提供）

市民公開型GISにより工事箇所情報や災害時の情報等を提供することで、情報公開の迅速化、公開情報の確実性確保をその効果とするものですが、工事箇所情報、防災マップをホームページを通じて情報を迅速に提供することができたため、自己評価では、進捗度及び効果達成度ともに2点としています。

・重点2-4 業務改革の推進

あらゆる手法を活用してアイデアを引き出し、業務改革を推進することで、職員の業務改善意識の向上、業務の効率化をその効果とするものですが、仕事カイゼンに関する意識の高揚を図り、取組み件数が前年度より53件増加したため、業務改善意識の向上や業務の効率化を図ることができたと考え、自己評価では、進捗度及び効果達成度ともに2点としています。

・重点２５ 職員の働きやすい職場環境の構築

ワーク・ライフ・バランスの推進できる職場環境を構築し、円滑な事務の推進によるサービスの向上をその効果とするものですが、特定事業主行動計画に基づく措置の実施状況の公表、「職員のための子育て応援マニュアル」の周知などにより意識啓発を行い、「ノー残業デー」、「ゆう活」、「プレミアムフライデー」を実施し、時間外勤務が多い職場に対して、改善を図るよう意識付けを行うなど、ワーク・ライフ・バランスに対する意識の向上を図ることができたため、自己評価では、進捗度及び効果達成度ともに２点としています。

以上が、将来像５人材・品質の重点取組の概要となります。

(各委員 質疑応答、意見等)

○重点２２ お客様を迷わせない取組の実施

・（会長）今後の取組に対する改革方針の記載内容として、異動届を記入してもらうという言葉が突然出てきていますが、異動届とはどのようなものですか。

⇒（事務局）この取組については、番号発券機や窓口番号呼出機を使用することで、待っている間の時間ができるというものです。事前に異動届という書類を手続きに来られた方が書いておいていただくと、すぐに手続きを進められるのですが、その呼びかけが不足していたので、呼びかけをすることでスムーズにできるのではないかと、今後の取組に対する改革方針の中で記載しています。

⇒（会長）住所を移動するなどの届出の際に、必要な書類ということですね。

○重点２４ 業務改革の推進

・手続きの関係で、たまたま本庁、支所、プリオの窓口を訪ねることがありました。本庁やプリオでは対応が早く、悩むことなく書類を書くことができたのですが、残念ながら支所の方では時間がかかり、窓口での事務処理の考え方に遅れがあるように感じました。事務仕事を行っていたからこそ感じるのですが、事務仕事をできる方とできない方の差は大きく、教えたり研修を受けたりすればできるようになるわけでもなく、同じ仕事をやって１時間でできる方もいれば１日かかる方もいます。新聞の記事に、トヨタ方式で事務仕事をこの仕事は何分といったように割り当てていくといったものがありましたが、方向性として市の事務仕事も今後そのようにしていく予定はありますか。

⇒（事務局）理想は、トヨタ方式の改善ができるといいのですが、まだそこまでの段階には到っていない状況です。また、支所については、来庁される方の数は本庁に比べて少ないですが、扱っている事務の幅が広く、支所の職員も苦勞している状況で、本庁に確認しながら処理を進めている状況です。本来は、完璧に分かっている状態が理想ですが、そこまでは到っていないというのが現状です。

○重点２５ 職員の働きやすい職場環境の構築

・ワーク・ライフ・バランスの推進にあたって、職員のための施策の記載がありますが、実際に具体的な施策に取り組んだ結果を受け、職員のみなさんの感覚などから、今後も取り組むにあたっての諸課題等は吸い上げられているのでしょうか。例えば、プレミアムフライデーを実施しようとする、その時間に職員がいなくなってしまうので、職員の配置をどのようにするかというようなところです。

⇒（事務局）例えば、プレミアムフライデーについては、職員がパソコンで見ることができる掲示板の中で、プレミアムフライデーの日程に関する促し等を行っています。しかし、実施後の反省ですとか、諸課題に向けてというような具体的な動きはないような状況です。なお、実績として挙がっている数値として、時間外勤務については、平成２７年度と比較して、平成２８年度は大きく削減されています。

⇒数百人単位で集まり、ワーク・ライフ・バランスについて話をする機会があったのですが、結果としてこの取組は難しいという話がありました。例えば、ヨーロッパでは、ディナーを家族で食べないと離婚問題になるなど、結果的にワーク・ライフ・バランスの推進に繋がってくるのですが、日本では、なかなか難しい現状があります。何が問題になっているのかというと、結果は正しいかどうかは別として、お客さまがブラックというところはあるように思われます。お客さまの求めに対して、全て対応をしてしまう現状があるので、その辺りを根本的に変えない限りは、施策の推進は難しい状態です。そのため、施策を作って実施したところで、電気は消灯していても、こそこそと仕事をしているというようなことが実態として発生しています。民間企業ですらそのような状況なので、公的機関はそれ以上に実施が難しい状況にあるように思います。ぜひ、きめ細かにフォローをしていただいて、施策は実施しているけれども、結果裏では仕事をしなければいけないというような状況にならないようにしていただきたいです。

⇒（事務局）ご意見として頂戴いたします。

⇒（会長）この内容については、今後の具体的な取組予定の欄に、効果的な施策について検討とあるので、その中身をどのようにしていくかという辺りを、もう少しきちんと取り組む必要があるという意見であるかと思います。

- ・取組内容などを見ると、意識の向上を図る、啓発をするとなっており、取組の効果が見づらいので、結果的に取組予定が効果的な施策について検討するになったのではないのでしょうか。分かりやすいものとして、産休・育休の取得率が何パーセントというものがあります。公務員の男性の育休取得率がどれぐらいかということが、この街は子育てがしやすいというアピールにもなり得るように感じますので、この取組の中で明示していただけると、数字もわかりやすいですし、よいかと思います。

⇒（事務局）特定事業主行動計画の実施状況の公表の中で、育児休業等の取得の目標という内容があります。その中では、男性職員の育児休業の取得率は80パーセントとする、女性職員の育児休業の取得率は現状の90パーセントを下回らないことを維持するという目標を掲げております。平成27年度の実績としては、女性については100パーセントですが、男性については妻の出産の付き添いの休暇と育児参加休暇を合わせて5日以上休暇を取得した職員の割合は22.9パーセントという状況です。

- ・時間外勤務が多い職場というのは、どの部署でしょうか。また、改善を図るよう意識付けを行ったことによって、意識の向上を図ることができたということですが、それが何パーセントぐらい改善できたのでしょうか。そして、仕事には影響はしていないのでしょうか。

⇒（事務局）平成28年度の実績では、1人あたりの時間数として申し上げますと、財政課、人事課、福祉課、生涯学習課は特に多い状況です。なお、平成28年度の1人あたりの時間数が150.2時間であり、平成27年度と比較して18.6時間減っています。額としては36,438千円、率としては11パーセントの減少となっております。仕事に支障があるかということで申し上げますと、時間外勤務の時間が減ったからといって、サービスに支障が出ないように工夫をして努めていきたいと思っています。

⇒今、時間外勤務が多いと挙げた課について、その理由を教えてください。

⇒（事務局）例えば、財政課については、予算や決算などの事務で時間を要する部分があります。

⇒それについて、時間を減少させること自体はできるのですか。

⇒（事務局）予算の査定の方法を工夫するなどの取組によって、時間外勤務の時間数を減らすといった効果が出ています。

⇒他の3部署についてはいかがですか。

⇒（事務局）人事課については、新しいシステムの導入があり、それが大きな要因の1つになっております。福祉課など福祉部門の部署については、制度を利用される方の増加に伴い、時間外勤務の時間数が高止まりしているような状況です。生涯学習課については、平和公園（仮称）の準備に向けて時間が必要な状況です。

- ・課によっては、休日に出勤をしているような部署がありますが、その対応として代休や振休は取得できていますか。一部、職員の方に聞くと、取得ができず結果取得したことになったことがあるようなのですが。

⇒（事務局）基本的には、土日等の勤務については所属長の許可が必要であり、申請した時間に基づいて行っております。その後、前4週、後8週の中で、振替休暇を取得する形になります。ただし、業務の内容によっては、振替休暇を取ることができないような状況もありますので、その場合は人事課との相談になります。

○重点取組以外の具体的取組の評価（資料4 P. 29～P. 125）

（事務局 説明）

- ・将来像1 市民・協働及び将来像2 情報・共有の重点取組以外の具体的取組については、第26回豊川市行政経営改革審議会において概要を説明済みです。

- ・将来像3 財政・資産

具体的取組は27件あり、施策として①歳出の最適化、②歳入の確保の強化、③財政健全化の推進、④公有財産の最適化という4つの施策に対して、12の改革手段に分け、そのもとに具体的取組を実施しています。

①歳出の最適化では、改革手段として「1 補助金などの見直し」、「2 事務事業の見直し」から構成されていますが、具体的取組の「金銭給付の廃止の検討」では、平成29年度から満80歳に対する敬老金支給の廃止を決定しており、改革工程では平成30年度から取り組みを実施としているものであるため、計画を超える進捗として3点の自己評価としていますが、その他の具体的取組に関する進捗度及び効果達成度は2点としています。

②歳入の確保の強化では、改革手段として「1 新たな収入確保の検討」、「2 広告主募集制度の充実」、「3 税収などの確保策の強化」から構成されていますが、具体的取組の「差押え物件のインターネット公売の推進」では、公売可能な差押財産が確保された場合、公売にかかる準備（調査・鑑定・公売広告等）を迅速に実施することができ、予定以上の自主財源が確保できたため、目標を超える効果達成度として3点の自己評価としており、具体的取組の「個人住民税の特別徴収の徹底」では、特別徴収義務者数の増加と特別徴収率の上昇により、目標を超える効果達成度として3点の自己評価としていますが、その他の具体的取組に関する進捗度及び効果達成度は2点としています。

③財政健全化の推進では、改革手段として「1 会計手法の検討」、「2 経営基盤の強化」、「3 予算編成の見直し」から構成されていますが、すべての取組みにおいて、自己評価では、進捗度及び効果達成度ともに2点としています。

④公有財産の最適化では、改革手段として「1 公共施設の長寿命化の推進」、「2 施設の見直し及び処分」、「3 保有財産などの利活用の推進」、「4 維持管理コストの見直し」から構成されていますが、具体的取組の「電力自由化による電力契約の変更」では新電力事業者との調整により、平成29年度以降の電力売買契約書の基本料金の引き下げを行い、予定額以上の削減があったので、目標を超える効果達成度として3点の自己評価としていますが、その他の具体的取組に関する進捗度及び効果達成度は2点としています。

以上が、将来像3 財政・資産の重点取組以外の具体的取組となります。

・将来像 4 組織・仕組

具体的取組は11件あり、施策として①トップマネジメントの確立、②柔軟な組織・権限の見直し、③マネジメントサイクルの確立、④マーケティング機能の強化という4つの施策に対して、6つの改革手段に分け、そのもとに具体的取組を実施しています。

具体的取組の「組織・機構の改正」では、現組織の問題点や社会情勢に応じた見直しを適宜実施し、組織の適正化、事務効率の向上をその効果とするものですが、平成28年度は、病院職員のキャリア形成の推進を図るため、市民病院の臨床研修センターを廃止し、キャリア支援センターを新設しています。

この将来像4の具体的取組11件については、すべてにおいて自己評価では、進捗度及び効果達成度は2点としています。

以上が、将来像4組織・仕組の重点取組以外の具体的取組となります。

・将来像 5 人材・品質

具体的取組は22件あり、施策として①少数精鋭の推進、②窓口サービスの向上、③行政情報化の推進、④業務改善の推進という4つの施策に対して、9つの改革手段に分け、そのもとに具体的取組を実施しています。

具体的取組の「優秀な人材の確保」では、SPI方式の採用試験を行うことで、一般方式のみの採用試験より多くの応募者がありましたが、景気が上向いている影響で民間等へ流れてしまい、予定どおりの内定者の確保ができなかったため、目標に至らない効果達成度として1点の自己評価としていますが、その他の具体的取組に関する進捗度及び効果達成度は2点としています。

以上が、将来像5人材・品質の重点取組以外の具体的取組となります。

(各委員 質疑応答、意見等)

○全体意見

- ・取組の内容によっては、担当課の評価の仕方の結果として2点しか付けられないようなものがあるような印象を受けました。そのため、そもそものアクションプランの作成方法や、アクションプランの評価の方法についても考える必要があるのではないかと感じております。

⇒(会長) 取組の内容によっては、進捗度や効果で測れないものもあるため、そこをどのように記述するか、評価していくのかをまた考えていかなければいけないです。

- ・取組による効果の記載として、～できたという記載のものと、～できるという記載のものがありますが、～できるという記載であると何でもできてしまうという勘違いを与えてしまう可能性があると思います。～できたという記載の方が、受け止め方としてはいいのではないのでしょうか。

⇒(事務局) 取組による効果ですので、はっきりとした表現で記載できるようにいたします。

- ・改革工程が検討になっているものについて、効果達成度評価点が主管課によって一になっているたり、点数が入っていたりと統一感がないように思います。

⇒(事務局) 取組内容によっては、計画を超える進捗をしたことにより、効果達成度を評価することができたようなものもあるため、効果達成度評価点が記載されているような取組もございます。

○将来像 1 市民・協働 ワークショップの推進

- ・取組による効果の記載に、まちづくりへの市民参加が増加したとありますが、増加というのは何がどのくらい増加したのでしょうか。

⇒(事務局) 牛久保地区で密集市街地整備事業の推進ということでワークショップを実施した結果、延べ190名の方の参加があり、取組を行ったことで市民の方々の参加があったという点で評価をしております。

⇒現在の記載では、豊川市全体でまちづくりへの市民参加が増加したというように捉えられてしまうと思うので、牛久保地区でといったような限定をした記載の方がよいのではないのでしょうか。

⇒（事務局）主管課に確認し、記載内容の変更について検討します。

○将来像 2 情報・共有 多様なツールを活用した市政情報の発信

- ・（事務局）第 26 回豊川市行政経営改革審議会後に委員からご意見をいただいております、第 26 回の審議会での評価において、「広報に関する意識改革、協働化・民間活用」で効果が出ていることから、効果達成度評価点を 2 点の目標どおりの効果達成から、3 点の目標を超える効果達成に変更していますが、「多様なツールを活用した市政情報の発信」についても、同様の理由から、効果達成度評価点を 2 点から 3 点にしてもよいのではないかという意見の提出がありました。

⇒（会長）点数を変えることについて反対意見がないようなので、効果達成度評価点を 3 点とします。

○将来像 3 財政・資産 金銭給付の廃止の検討

- ・この取組については、平成 29 年度になって敬老金の支給の廃止が決まったということですか。実際に支給が廃止になるのは、平成 30 年度からという意味でしょうか。

⇒（事務局）平成 28 年度中に決まって、平成 29 年度から廃止となります。

⇒削減される金額は、だいたいどのぐらいになりますか。

⇒（事務局）7,455 千円です。80 歳の方お一人につき 5 千円ですので、人数をかけた金額になります。

⇒数え 88 歳も、満 100 歳以上も同額ですか。

⇒（事務局）数え 88 歳が一人につき 10 千円、満 100 歳以上は 30 千円です。なお、平成 27 年度時点では、東三河の市の中で豊川市と田原市のみが満 80 歳の方への敬老金の支給を実施しておりましたが、平成 29 年度からは東三河の全市で満 80 歳の方への敬老金の支給が廃止となります。

⇒廃止にできる状況になったために、進捗度評価点が 3 点、効果達成度評価点が 2 点ということですね。

⇒（事務局）その通りです。

- ・（会長）今後の取組に対する改革方針の記載にある所在実態調査の代替策については、何か対策はありますか。

⇒（事務局）敬老金の支給と高齢者の所在実態調査の関連性ですが、敬老金については、民生委員の方が対象者のお宅を訪問して金銭を渡すという形式をとっております。そのため、民生委員の方が、一人暮らしの高齢者の方などの様子をうかがい知ることができ、安否確認の意味合いも持っております。しかし、それが廃止となってしまうため、何か代替の方法を考える必要があるということになります。

- ・今年度の評価は、計画を超える進捗で 3 点ということでもよいことなのですが、継続をしていくにあたって、来年度以降は 2 点になる可能性があるということですか。

⇒取組が完了した項目については、削除にはならないのですか。

⇒（事務局）毎年、アクションプランを見直しておりますので、取組が完了した項目については、削除されることも考えられます。

⇒取組内容等の言葉を変えて、引き続き掲載される可能性もあるということですね。

⇒（事務局）さらに取組を進めるなどの検討をする中で、掲載されるかどうかなどが決まってきます。

○将来像 3 財政・資産 給与制度の見直し

- ・取組による効果に、48,712 千円を削減したと記載がありますが、一人あたりどれぐらい減っているのでしょうか。

⇒（事務局）勤めた年数などによりますが、一番多い方だと4,000千円ほど減っております。

⇒例えばですが、市役所のOBの方に町内会の役員等のお願いに行った場合、こういう事情があつて退職後も働かなければいけなくて、役員を引き受けられないというようなこともあるのではないかと思います。また、今後も取組は継続できそうなのですか。

⇒（事務局）国の方で人事院勧告というものがあり、豊川市はそれに従って退職手当の金額を合わせております。

⇒国の方があがると、市もあがるといえることですか。

⇒（事務局）その通りです。

○将来像3 財政・資産 市役所での広告付番号案内表示システム等設置事業者の募集

- ・取組による効果に記載のある行政財産目的外使用料というのは、広告掲示をしたという意味ですか。本来、モニターは市役所の情報を提供するものだが、そこに広告を流したので収入を得られて、それが目的外使用料という解釈でよろしいですか。

⇒（事務局）財産については、行政財産と普通財産に分かれていて、行政財産は全て目的を持っているもので、普通財産は単に財産であるものです。行政財産については目的を持っていますので、それ以外の目的で使用する和使用料を取れるという規定があります。それが、行政財産目的外使用料となります。

⇒そうすると、普通財産を貸し出して、収入を得ることはできないということですか。

⇒（事務局）普通財産でも収入を得ることはできます。例えば、現時点で目的を持っていない土地を貸し出して、駐車場として借地料をいただくということもあります。専門用語でいうと、財産貸付収入として区分けをしております。

⇒（会長）自動販売機は、目的外使用料になるのですか。

⇒（事務局）そのとおりです。行政目的の施設では、本来民間の広告等を入れてはいけないのですが、行政目的に影響がない程度のものであれば、目的外として許可をしております。最近の業者は行政サービスの付加価値をつけて提案されます。例えば、案内表示を導入するのは無償ですが、代わりに広告を挟ませてくださいというもので、目的外として許可しています。

○将来像3 財政・資産 不要物品のインターネット公売の推進

- ・取組内容及び取組による効果に記載のある内容と取組に対する自己評価に記載のある内容を比べると、ちぐはぐになっているように感じるのですが、どうでしょうか。

⇒（事務局）売却できる物品の掘り起こしを行って、結果的に売却できるような物品自体がなかったのですが、物品の掘り起こしに努めたという観点から、このような評価をしております。

⇒現在の記載内容では、物品の掘り起こしに努められたということが伝わってこないように思います。

⇒（会長）物品の掘り起こしに努めたということが伝わりやすいように、記載内容を変えたほうがいいですね。

⇒（事務局）記載内容を検討させていただきます。

○将来像3 財政・資産 個人住民税の特別徴収の徹底

- ・この取組については、収入増加額という意味が分かりにくいです。普通徴収が特別徴収に切り替わったということなので、効果はあったと思いますが、収入として増えたわけではないと思います。収入増加額の実績額は評価しなくてもいいのではないのでしょうか。

⇒（事務局）普通徴収と特別徴収では特別徴収の方が徴収率が高いため、取組を行わなかった場合と比較して、どれだけ確実な税金の収納ができたかという取組になります。普通徴収で

すと課税された方が自身で税金を納めるため、収納率が高くないのですが、特別徴収ですと企業が税金を納めるため、比較的確実に収納されて収納率が高くなるためです。

⇒その点は分かりましたが、記載された金額を見ると、誤解を与えることになってしまわないでしょうか。

⇒（事務局）特別徴収で収納できる金額は増えていますが、一方で普通徴収の方は減っているのです、その差額を記載するなどに対応する必要があります。

○将来像 3 財政・資産 外部アドバイザーの活用

・指定管理者を選定する際には税理士が関わっていると思うのですが、取組内容にはそれに関する記載がなく、今後の具体的な取組予定の記載の中で税理士に関することがあるのはなぜでしょうか。

⇒（事務局）この取組については、指定管理者の選定することに関しては入っておらず、指定管理者の経営診断等で今後税理士の方からのアドバイスも必要と考えていることから、このような記載になっておりますが、一度内容について確認いたします。

○将来像 4 組織・仕組 外郭団体の見直し

・この取組について、企画政策課が収支のことなど全て確認しているということなのですか。また、記載内容を見る限りでは、審議会として意見を出しようがないものに感じますが、いかがでしょうか。

⇒（事務局）現状としてはフォーマットを統一して公表をしている段階で、まだ本来どうすべきかという段階まではいっていない状態なので、検討を進めていく必要を感じております。

⇒例えば、外郭団体を所管する部署でアンケートを取るだとか、市民がどのような望みをいんでいるかを確認してほしいです。

○将来像 4 組織・仕組 電子市政モニター制度の活用

・モニターの対象となる100人の方については、固定なのか毎回変わるのかを教えてください。また、100人の選定は、応募があった方をそのまま選定するのか、それとも年齢別に何名などの割り振りがあるのかを教えてください。

⇒（事務局）対象の方については、100人の方が1年間固定となっております。年齢別に何名などの割り振りについてはございません。

⇒極論を言ってしまうと、高齢者の方に偏るなどの可能性もあるということですね。そうすると、意見に偏りが出て意味がなくなってしまうのではないでしょうか。できれば、年齢別に何人ずつというように分けたほうが、幅広い意見を得られると思います。

○将来像 5 人材・品質 優秀な人材の確保

・この取組については、新卒採用のみに関する取組でしょうか。それとも、社会人採用も含んだ取組でしょうか。

⇒（事務局）新卒採用のみに関する取組です。なお、社会人採用については、採用予定人数が5名に対し、実際の採用人数も5名となっております。

⇒（会長）採用区分ごとに、予定どおり採用できた職種と予定どおり採用できなかった理由は分かりますか。

⇒（事務局）例えば、土木技師については、景気が上向いている影響で民間企業に流れてしまったという要因があります。

⇒職種によっては、採用予定人数より実際の採用人数が多いものがありますが、どうしてこのようになっているのでしょうか。

⇒（事務局）退職者の補充等の関係で、採用予定人数よりも実際の採用人数が多くなっています。

○将来像 5 人材・品質 多様な採用形態の活用

- ・任期付職員、再任用職員などいろいろな採用形態の名称がありますが、正規職員の方とそれ以外の職員の割合はどのようになっていますか。市役所に来庁される市民の方にとっては、対応する職員が正規職員なのかそうでない職員なのかは分からないという点から、前回審議した内容の中で職員研修の話がありましたが、その研修がどの採用形態の職員でも受講できるのか、正規職員しか受講できないのかによっては、研修を受けたことによる能力の向上等ができる職員の割合も少なくなり、窓口等の対応が向上しないのではないかと思います。また、保育士や児童クラブの職員など人が足りなくて困っている職場がある中で、この記載を見ると職員の人数が足りているようにも感じられますし、別の取組の記載で新卒採用の人数は必要な人数を採用できなかったという記載もあり、豊川市全体としてどのような感じなのか教えていただけたと思います。

⇒（事務局）正規職員が1,830名で、非正規職員が1,483名です。研修については、非正規職員に向けて窓口対応に関する研修等を実施しております。

- ・正規職員を減らそうとするがために、正規職員と同等の時間数働いている非正規職員の中で、正規職員になれない職員の方はいらっしゃいますか。

⇒（事務局）ずっと勤めているという理由だけで正規職員になれるわけではなく、採用試験を受講していただくことで正規職員になっていただけるような形をとっております。ただ、新卒採用ですとどうしても年齢の制限があるので、経験者の枠で正規職員になるための採用試験等が設けられております。

○将来像 5 人材・品質 住民情報システムの運用

- ・取組による効果を見ると、これまでの費用と35パーセント以上の削減効果が認められたと記載があり、思った以上の削減効果があったというように受け取れるので、効果達成度は目標どおりの効果達成の2点ではなく、目標を超える効果達成の3点でよいと思いますが、いかがでしょうか。

⇒（事務局）平成25年1月に契約した際に、システム利用期間を7年3か月と想定して35パーセント以上の削減効果があるとしたものでありますが、平成28年度の時点では利用期間が満了していない状況であるため、はっきりとした効果はまだ判断できない状況です。

⇒（会長）効果があることは分かるが、実際に効果の度合いがどうなるかはまだ分からないということですね。

⇒（事務局）そのとおりです。また、コストの削減だけが効果ではなく、市民サービスの向上等の効果も見込んでいるため、目標どおりの効果達成の2点と判断しています。

以 上