

意見書

平成26年9月
美里町行政改革推進委員会

はじめに

美里町行政改革推進委員会は、これまで、諮問を受け、平成25年3月1日に1回目の会議を開催、延べ8回の会議を開催し、諮問から1年経過した平成26年3月に答申書を具申しております。

当委員会では、平成26年度については、町で計画した実施計画書の取組結果、今後の計画、取組の進捗状況、目標達成状況等について、確認を行うこととしております。

平成25年度は、時間の関係上、担当課職員の方と直接、意見交換する機会を設けることができなかったこと、現場の状況を確認できないまま机上での議論となったことから、担当する職員から直接話を聞く、現場の状況を確認する機会を設けていただいた次第です。

委員からは、これまで、漠然としたイメージであったものがより具体的にイメージすることができた、考えを見直すきっかけになったとの意見もあり、私たち委員にとっても有意義な時間であったと考えております。

本意見書は、現地を確認した一部の取組について記載しておりますが、記載した考え方、視点は、何事にも共通するものと捉え、今後、職員皆様が、何かに気付く「きっかけ」の一つとして受け止めていただければ幸いです。

1 訪問した公共施設

(1) 行政庁舎関係

- ① 本庁舎
- ② 中央コミュニティーセンター（1階）
- ③ 南郷庁舎

(2) 水道事業所（浄水場）

(3) 町立南郷病院

(4) その他施設

- ① 青生コミュニティーセンター
- ② 農村環境改善センター
- ③ でんえん土田畑村

2 意見

(1) 「行政庁舎」について

(2) 「水道事業所」について

(3) 「町立南郷病院」について

(4) 「その他施設」について

(1)「行政庁舎」について

南郷地域の施設は、多くの公共施設がまとまって配置され、デザインに統一感もあり、建物も洗練され、利用者として魅力的に感じました。南郷庁舎は、きれいで清潔感があり、廊下のスペースも十分にあり、来庁者に安心感を与えると感じました。

一方で、合併後の庁舎利用を考えると、南郷庁舎の2階多目的ホール（旧議場フロア）等のフロアについては、デッドスペースとなっています。施設は使わないと、なおさらのこと痛みが進むことから、行政庁舎の有効活用の検討が必要であると感じました。

5 S活動の視点では、農業委員会までは、きれいに整理整頓されていましたが、その奥のスペースと区切っている書架及びその上に無造作に置かれていた段ボール、2階の教育総務課の文書の整理状況が気に掛かりました。

中央コミュニティーセンターの1階は、接遇の外部評価結果にもあったとおり、課の配置が分かりにくく、どこに行けば良いのか、すぐには分かりませんでした。特に、子ども家庭課は、毎年、初めて利用する方がいるのではないのでしょうか。戸惑うのは最初だけなのかもしれませんが、フロア配置図、床の誘導線等が必要と考えます。予算の関係から、速やかに取り組めないとしても、指摘を受けてから半年が経とうとしています。抱えている業務も多いのですが、時には、スピード感を持って改善してほしいものです。

本庁舎については、古い建物だからこそ使用する職員は、来庁者が良くないイメージを抱かないよう、日頃から身の周りのスペースも含めた整理整頓に心掛け、職場空間を清潔に維持するよう意識することが大切であると思います。震災以降の改修で、ある程度、施設はきれいになりましたが、2階は相変わらず壁のガムテープ、セロハンテープ跡が汚いです。小牛田地域の庁舎は古い建物が多く、接遇の外部評価結果が一様に良くありませんでしたが、構造上だけの問題とせず、職員ができることはないか、各課で話し合いをすることが大切ではないのでしょうか。話し合いをした結果が現在の状況であるとするならば、話し合いが十分であったのか、再確認が必要です。

確かに、書類、荷物を置く場所は、十分とは言えないのですが、1階は、来庁者の多い住民利用スペースです。誰でも、身の回りに物を置いてしまいがちですが、段ボール、ヘルメットのような普段使わない物を、デッドスペースの有効活用と勘違いしているのか、高さのある棚の上に当たり前のように物を置く職員の意識に違和感すら覚えました。また、高さのない書架の上であっても、整然と図書が並んでいるのであれば良いのですが、行政文書又は乱雑に物を置くことは、適切な管理か疑問を感じますし、来庁者の印象も良くありません。

外部評価結果を有効に活用されているのかどうか、定期的な研修の実施により職員個々の知識は向上しているのかもしれませんが、職員の意識変化を生む取組にはつながっていない

ないようです。研修によって全てを達成できるものではありませんから、各課におけるマネジメント、話し合い、職場での実践の何かが不足しているのではないのでしょうか。時間がある時にでも「内部統制」という言葉をインターネットで検索してください。足りない何かに気付くきっかけになるとと思います。

一時的に忙しい時期は、どの課でもあるでしょうが、組織的に取り組むこととしている5S活動が、職員又は課によって取組にここまで極端な違いが生じている現状は、問題です。この意見書を読んで、自分はきちんと整理整頓しているという職員の方は、ぜひ、係、課という枠組みで現状を確認し、個人活動ではなく課員で話し合い、さらなる改善を推進してください。話し合うことでお互いの考え方を理解することから始めてください。最初は、やらされ感があっても、取組を継続することで時間の経過とともに、当たり前の慣習として身に付くものです。きちんと仕事をするのは当たり前、気の利いた職員を育成するためには、OJTが有効です。日常、業務管理している課長のリスク管理、責任意識が問われているのではないのでしょうか。

なお、全ての施設を確認していないことから、参考例として写真を添付します。各課の取組の参考としていただければ幸いです。難しい業務ではなく、簡単な身近な改善活動です。次回、委員会が開催される際に状況が改善されているか、楽しみです。

（２）「水道事業所」について

水道事業所は、監視カメラによる厳重な監視体制であることが分かりましたが、いったん敷地に入ると、右側にある凝集沈澱池に上がる階段に柵等はなく、安全管理が十分であるか危惧されます。敷地内の凝集沈澱池等に担当職員以外の者が入れないように、「立入禁止」の表示、柵の設置、施錠等の処置を検討してください。

（３）「町立南郷病院」について

町立南郷病院は、高齢者利用が多く勝手に汚いイメージを持っていましたが、実際に施設を見て回り、職員から丁寧な説明を受け、町立南郷病院に対するイメージが変わりました。機会があれば利用したいと感じたほどです。

特に、町立南郷病院の設備環境には、正直、驚かされました。私たち委員は、CT、胃カメラ、血液検査等機器が、あのように整備されているとは考えておりませんでした。特に、外部委託する医療機関もあると思いますが、常勤の検査技師が常駐し、迅速に検査結果を得ることができることは、患者の待ち時間短縮につながっていると感じました。大崎のある病院では、待ち時間が長いという声が聞かれますが、町立南郷病院では検査、診療が一体的に迅速に行われているようです。

せっかく、町民のための施設として受け入れ態勢の整った病院があるのですから、地域医療の受け皿としてこれまでどおり医師の確保に努めながら、町立南郷病院の設備、受け入れ態勢について町民に周知されることを望みます。小牛田地域の町民利用は多くはない

ようです。小牛田地域の町民が交通費と時間を掛けて、ほかの地域の病院に受診に行くのはもったいないと感じました。まず、町民に知ってもらうための工夫をしてください。

（４）「その他施設」について

（指定管理者管理施設 第三セクター：（有）南郷ふれあい公社）

第三セクターで管理している土田畑村は、どのような客層をターゲットにしていくのか、方向性をより明確に営業戦略を立てる必要があると感じました。八月の繁忙期でも５０％の稼働率がなく、平日の利用推進策等を検討し、指定管理料に依存しない経営改善は急務ではないでしょうか。

周りの観光資源、外的要因が大きく影響する分野ですが、ない物ねだりをしても仕方ありませんから、ある物を見つめ直し、多くの方に利用してもらうために、施設を知ってもらうための努力が必要です。

そのための取組としては、もっと積極的にホームページによる情報発信に努め、広く宣伝することが大切ではないでしょうか。昨今の情報化時代、インターネットで情報を発信するのに、それほどお金は掛かりませんから、ホームページに限らずＳＮＳ（ソーシャルネットワーク）を活用することも検討し、ハーブ栽培など足を運びたくなるような四季折々の情報の更新に努めてください。また、近くで開催されるスポーツ大会等に遠隔地から来て参加する施設利用者にＰＲすることも忘れないでください。

なお、地元でも施設があることについて良く知られていません。地域住民が利用してみようとする、きっかけづくりが必要です。

施設の利用については、代理店を通すと１割手数料を取られるというお話しでしたが、現在の稼働率を考慮すれば、検討すべき手法と考えます。また、日中の時間貸しによる宿泊客でない利用者の増加策があっても良いのではないのでしょうか。町は、株主として、経営改善に向け努力してください。

○ 審議経過

平成26年 7月10日 実施計画書取組状況の確認

平成26年 8月 5日 取組担当課との意見交換

平成26年 8月26日 施設の現状等について現地調査

○ 委員名簿

会 長 松 本 啓

副会長 松 田 攻 治

委 員 小田嶋 稔

委 員 清 水 五 郎