

回答番号	委員からの意見・提案	対応課所	回答
NO.1	共同墓地的なところが必要ではないか。 遠方に行ってしまうとなかなかお墓の管理が出来なかったり、コロナ禍により帰省が難しくなった時に管理や拜む事をしてもらえる墓地があれば安心かもしれない。	環境保全課	令和2年より、白河市羅漢山霊園内に合葬式墓地を整備し、運用しています。 合葬式墓地は従来の墓地とは異なり、多くの焼骨を施設内の納骨壇に永代に埋蔵する、新しい形の納骨施設です。
NO.2	【企業基本情報の共有化】 市に提出する書類で、会社の基本情報（設立日、資本金、代表者等）を都度記入していますが、これだと提出する方も、受け取る側も都度記入、入力する必要があり時間も紙の量も必要になり、非効率的ではないでしょうか。同意を得た企業の情報については、企業基本データベースとして各部署で共有し、書類提出の際には、登録情報に変更なし、と示す事でお互いの資源を節約出来ると考えます。	商工課 税務課	市に提出する書類につきましては、法律、条例等の規定に基づいたものや、最新年度の情報が求められることから、毎年の提出が定められているものがあります。 規定に基づき定められた申請書は、記入の省略が認められていないものもありますが、市では、規定の範囲内で手続きの簡素化を図っています。庁内の他部署が発行した証明書の写し等が必要な場合は、申請者の負担軽減を図るため、可能な範囲において、担当部署から直接取得する手続きをとってきました。 申請者の負担軽減を図るため、電子化等を進めつつ、データベースや基本情報の庁内共有を進め、速やかで効率的な行政運営に努めていきたいと考えます。
NO.3	市の観光課と観光物産協会は、同じ目的を持つものと思われませんが、その役割や連携している様子が、市民に見えて来ません。 観光物産協会は、観光課の下請けやイベントに対応するだけの組織なのかと考えてしまいます。 効率的、効果的な体制を望みます。	観光課	白河観光物産協会の実施事業は、公益目的事業と収益事業、法人管理運営事業に分けられ、そのうち公益目的事業は、霊園事業・施設管理事業・観光事業・指定管理事業から成り立っています。今年度より、霊園管理事業を分離して観光事業に特化するようにしました。今後は、DMO設立に向けた取組として、市や商工会議所を中心に、交通・飲食・宿泊事業者等と連携を強化することで、本市の特性を活かした観光商品を造成し、アフターコロナの誘客に向けて関係機関が一体となって取り組みます。
NO.4	・改革必要性の意識改革 各所員の意識改革が重要である。内部から改革提案出来るシステムを構築する。手法を統一して、コンサル等にて指導を受け、定期的に改革案（改善案）を報告させる。また、市役所報（仮）で活動内容を周知させる。広報白河に掲載も可だと思えます。 ・改善、効率化はどの部署にも当てはまります。IT活用もさることながら日々の業務の見直し活動も必要です。 ・まとめとして各所員が必要と思われなければ進まない。また、トップのリーダーシップが不可欠です。 ・現在、役所内で改善活動的なことは行われていますか？	総務課	市では、事務事業の改善及び行政運営の効率化を図るとともに、職務に対する改善意識を啓発することを目的とした「白河市職員提案規程」に基づき、職員提案を実施しています。毎年多くの提案が出され、優秀なアイデアについては市長が表彰を行い、業務改善に生かされています。過去の職員提案については、ホームページに掲載し周知を行っています。また今年度は、専用の投稿フォームから気軽に提案ができるような体制づくりに努めています。 外部からの改善・改革手法の導入につきましては、県の「ICTアドバイザー市町村派遣事業」を活用し、業務プロセスの見直しやRPA、OCRの導入等を進めてきました。RPA、OCR等の業務のデジタル化については、試行中の段階のものもあり、引き続き研究が必要と考えています。
NO.5	【市役所内 スケジュール共有化】 グループウェア等の利用で各人のスケジュールを共有する事で、業務遂行の時間短縮が図られると考えます。アポイント調整では、訪問先のスケジュールを確認した後、担当者が同行者のスケジュールをシステム上で確認、承認依頼をする事で予定を早期に決められます。また、グループウェアでのスケジュール管理によって、上司が部下の動き、負荷を確認する事も可能で、負荷分散や有休の計画的取得などの実現も可能になります。	総務課	スケジュールの共有は、日程調整の効率化や進捗状況の管理、業務量の可視化など、多くのメリットがある重要な取組みと考えています。 令和元年度に、現在導入しているシステムのスケジュール管理機能を利用し、総務課のスケジュール共有化を試験的に実施しました。 試験運用において、①細かい予定は状況により変更があるため管理が困難②予定の追加や変更は都度、職員本人が入力するため作業が煩雑化し、職員の負担増③入力に要する労務コストに見合う効果が感じられない等の課題が挙げられました。 現在の活用状況は、管理職のスケジュールの可視化が主となっており、必要に応じて課や係単位で利用している例もありますが、全庁的な取組みには至っていません。 しかしながら、ご提案の内容は業務の効率化に資するものと考えていますので、現行システムの活用だけでなく、新たな手法を採り入れることも含めて効果的な方策を模索していきたいと考えています。
NO.6	複数の窓口をまわらなければならないような場合、他の窓口に行っても話が見えるような連携をとっていただきたい。	総務課	来庁者が複数の窓口で用事がある場合は、対応している職員が聞き取りを行い、次の窓口へ誘導、又は担当係の職員を呼びなどして対応しています。所管課がどこであるか判断し難い場合や内容的に引き継ぎが必要な場合は、職員が所管課へ連絡の上、同伴し案内をしています。 窓口対応は、複数業務に係る幅広い知識が必要であり、経験年数が少ない職員では案内に時間を要することがあります。 窓口対応（接客能力）のスキルアップ研修は、随時行っていますが、対応が困難なケースでは、必要に応じて適切なエスカレーションを行うよう努めていきます。
NO.7	【時間外受付の質の向上】 当直（警備室）の方の対応が職員の方のホスピタリティマインドとは違いすぎる事で、職員の方の努力が無駄になってしまっている事が残念に感じます。日中の機能を夜間と同じく受け付ける必要は無いと考えますが、「絶対に受け付けません」という姿勢ではなく、「何も約束は出来ないが、とりあえず一度預かり稼働時間になったら担当部署へ渡す」というバトンタッチだけでも対応は出来ないのでしょうか。	財政課	警備室では、担当課より依頼されている書類や預かることに問題がないと判断した書類等については、収受保管して翌日に担当課へ引き継ぐこととしており、書類を預かることが可能な体制となっています。 時間外受付については、親切・丁寧な対応をとるよう委託業者と適宜話し合うこととし、職員と委託業者との適切な連携を図るよう努めます。また書類を預かることのできない場合等にはお客様に丁寧な説明を行い、理解を得るよう努めていきます。
NO.8	白河市民アンケート調査では、概ね満足度が高いサービス水準…とありますが、市民にとって他の都市のサービスを知らない結果であると思われる。人口規模や人口構成、産業構造の似た他市と比較したデータを示す事も必要なのではないでしょうか。	企画政策課	各自自治体とも、歴史的背景、自然環境、気候・風土等が異なる中で、それぞれの地域にあった施策を検討し、実施しています。本市もまた同様であり、その施策の検証のため、市民が生活の中で主観として実感している満足度が相対的に低い分野等を見出し、新たな施策につなげていくことを目的として、市民満足度調査を実施しているところです。他市町村との比較が有意義な調査については、ご意見を参考にしていきたいと考えます。

回答番号	委員からの意見・提案	対応課所	回答
NO.9	<p>サービスの質の向上については、取り組んでいただいていると思います。市民アンケートの調査においても、概ね満足の高い水準とはなっているが、現状では至るところで接遇が悪い、問い合わせの対応に不満であるとの声をよく耳にします。若い職員などは、上から目線で物事を言うので非常に不愉快である。電話でも何分も待たされたなど具体的な内容である。</p> <p>新人研修では、ある一定期間、様々な研修に参加していると思います。外部研修、民間研修など、民間企業のように時間をかけて行うのは無理でしょうか？</p> <p>入社する年齢も広範囲なので、その中で接遇研修にはある程度時間を費やして、より質の高い研修を行っていただきたいと思います。一部の職員の対応で職員全体のイメージが悪く思われるのは、非常に残念です。</p>	総務課	<p>新規採用職員については、例年4月上旬に実施する研修のカリキュラムの中で、民間企業の講師を招いた接遇研修を取り入れています。</p> <p>また、年1回、外部研修機関を活用し、会計年度任用職員を含めた全職員対象の公務員倫理及び接遇研修を実施し、接遇能力の向上に努めています。</p> <p>市民ニーズが多様化し、高度な知識も合わせた接遇が求められることから、接遇能力は、市役所の職員にとって重要なスキルであり、職員1人1人の優れた対応力が必要となってくると感じています。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により、庁内研修を含む各種研修が縮小傾向となっておりますが、オンライン研修などの新たな手法を積極的に取り入れながら、多くの職員に研修参加を促し、接遇能力の重要性、職員として求められる接遇や臨機応変な対応を学ぶあらゆる機会をとらえ、職員が適切な接遇を身につけられるよう努めていきたいと考えています。</p>
NO.10	<p>職員の意識維持のため、入庁時、数年に1度の意識調査をするべきではないか。</p>	総務課	<p>本市では、政策の立案に関する優れた能力を有し、自律性を備えた職員の育成を図るとともに、能力と実績に応じた人事を徹底し、意欲と誇りにあふれる職員が市民のために全力を尽くすことができる組織の実現を目指すため、人事評価（年1回）、業績評価（年2回）を実施しています。</p> <p>また、毎年作成する職員調査書においては、当該年度の職務目標や自身の適性・資質のアピール、異動希望などを記載し、所属長や人事係などで各職員の状況把握を行っています。</p> <p>意識維持に当たっては、他者の視点による見方や考え方を指導や相談等を通して職員に適切に伝えることが重要であることから、現在実施している人事評価の仕組み、方法などの精度を向上させていくとともに、人事評価に当たって評価者の能力向上に努めていきたいと考えています。</p>
NO.11	<p>財政の健全化の中の経営コスト削減の取り組み状況についての説明を希望します。</p>	財政課	<p>普通交付税の合併算定替が合併から10年で終了し、平成28年度から令和2年度まで5年間の段階的縮減により約10億円減額となるなかで、歳入の根幹を成す市税収入は、これまでの企業誘致の成果等により固定資産税が増額になるとともに、高い徴収率（令和2年度99.1%）を確保することにより、堅調に推移しているところです。</p> <p>令和2年度における主な取組みとしては、電気料金削減を目的に、令和3年1月に本庁舎、表郷庁舎、大信庁舎及び図書館の電気供給契約に係る入札を実施しました。契約期間が令和3年4月からであるため実績値が少ないところですが、各施設の年間電気料金については約1割から2割減少する見込みです。</p> <p>賃借料等においては、全ての賃貸借契約について更新時期に合わせて見直しを行っています。また、物品の賃貸借契約は、技術の進展に伴ない耐用年数が長くなり、商慣習上の契約期間が長期化していることから、令和2年12月議会において条例を改正し、各物品の耐用年数を基に契約期間を延長しました。</p> <p>超過勤務の縮減においては、年間予算を1億2,500万円とし、これまでの実績と業務状況を考慮し各部課所に時間に置き換え配分するとともに、適宜執行状況をお知らせしています。これを受けて、各部課所において年間計画を立て適切な執行管理に努めていきます。</p>
NO.12	<p>市の保有している土地、建物で長年無償対応している不動産を調査し、検討すべきところがあれば見直すことも必要かと思われる。売却できる場所は売却するか。または、賃貸契約を締結するなど考えてはどうでしょうか？</p>	財政課	<p>市が保有している普通財産で無償対応している物件は把握しており、物件ごとにそれぞれ減免要件に該当するものを対象としています。</p> <p>なお、不要となった土地・建物等については、白河市未利用財産利活用基本方針に基づき、速やかに売却するなどして自主財源の確保を図っています。売却可能となった土地は、一般競争入札により積極的に公売を行っていますが、長期間買い手がつかない土地があることから、費用対効果を踏まえ適正な価格設定や条件整備、土地管理を行う必要があります。</p>
NO.13	<p>組織の効率化やムダを省くことは必要な事だと思いますが、我々一般企業の間でもよく使われる「コストダウン」と「コストカット」が似て非なるものであるように、削減ありきの組織改革には反対です。</p> <p>近年、各地で災害が頻発しており、行政をスリム化した弊害として対応キャパシティを超えてしまう事例も耳にします。緊急時に余力のある体制こそ行政の役割だと思いますので、「余力＝無駄」と考えずに、上手にバランスを取った効率化を進めていただきたいです。職員の皆さんの「余力」は、より良い改革へのパワーの源になるような気もします。</p>	総務課	<p>行政のスリム化、職員の削減は社会的要請となっており、平成17年の市村合併時636名であったものが、今年度は540名と、合併時と比べおよそ100名の減少となっております。</p> <p>少子高齢化社会の影響で様々な社会問題が生じているほか、ニーズの多様化により行政需要は多岐にわたり、また高度化しています。さらに、自然災害が大規模化、頻発化しており、疫病被害が発生するなど行政が対応すべきフィールドは以前に比べ大きくなっています。</p> <p>一方で医療費や扶助費の増加、地域経済の縮小、人口減少などにより職員数の維持・確保は大変難しくなっており、行政需要と職員数のバランスを適正に図ることは重要な課題であると考えています。</p> <p>行政需要に迅速・的確に応えられる人材の確保・育成、業務のスリム化・効率化などに努め、無駄のない組織体制をつくっていくとともに、今後の社会動向を正確に見極め必要となる適正な職員数を確保・維持していきたいと考えています。</p> <p>また、人員の適正配置、適材適所による人事運営を行う事により、緊急対応、新たな行政需要にも応えていける強靱な組織体制を築いていきたいと考えています。</p>
NO.14	<p>上記同様に、市立小学校、中学校に対しても、先生方が余力を持って子供たちに対応できるよう、物心両面の施策をお願いしたいです。数十年後の白河市を担う人材を考えた時に、子供たちへの教育は極めて重要です。先生方が子供たちへ向き合うことに集中できるように、環境整備を進めていただきたいです。</p>	学校教育課	<p>教育委員会としても調査報告文書の精選、研修内容の見直し、特別支援教育支援員や学校図書館司書・スクールカウンセラー・複式学級解消の講師・基礎学力向上の講師等の配置をすすめるなど、教職員の負担軽減に努めています。しかし、特別な支援を要する児童生徒の大幅な増加や、そもそも放課後や休日などの時間外の勤務が前提となる小学校の特設クラブや中学校の部活動の負担が大きく、現在の人的配置のもとで物理的に時間を削減することは限界に近い状態にあります。</p> <p>また、市内小中学校に令和4年度より校務運営支援システムを本格導入し、情報の一元管理や共有により教育活動の質を向上させるとともに、効率的な校務処理による業務時間の削減を図る予定です。</p>