

R03第2回定例議会における一般質問(一問一答)

③ 定員管理と業務の在り方

Q3-1 組織の定員管理と業務管理について

Q3-2 「民間活力の導入」の考え方と具体的な成果

Q3-3 業務の外注の状況と個々の業務を民間委託するにあたっての基準

③定員管理と業務の在り方

続いて、市役所定員の管理と業務の在り方についてお尋ねする。

本市が政令市に指定されてから、区割り制となり、大きく態勢が変わった。コンビニを活用することで窓口業務が省力化され、その一方でまちづくりといった新たな業務に対応しながら今日に至っている。

Q3-1：環境が変化することによって、組織のスリム化を図るところもあれば、多様化する市民のニーズに応えるために強化するところもあると思う。組織の定員管理と業務の管理をどのように進めているのかを教えてください。

***** [A3-1 総務局長]*****

本市では、将来にわたり持続可能な市政運営を実現するため、「市役所改革プラン」に基づき、事業の見直しや効率化、民間活力の導入に積極的に取り組んでいるところ。

また、このような取組により生み出した人員は、本市の重点施策をはじめ、災害対応や昨今の新型コロナウイルス感染症関連業務等、その時々注力すべき分野へ重点的に配置を行っている。

人と仕事のバランスというのはあらゆる職場における最重要課題だ。貴重な人材を有効に使いながら、災害や新型コロナウイルス感染症等不測の事態にも対応されていることが分かった。また、市役所改革プランの中で事業の見直しや効率化を進めつつ「民間活力の導入」がひとつの柱になっていることを確認できた。

この民間活力の導入については、効率性や経済性において民間のノウハウの方が優れた面があり、何より市民へのサービスが向上するというのであれば、私もその趣旨には大賛成だ。大いに取り組んでいただきたいと思う。

実際に、施設の管理運営などを、指定管理者によって一定期間お願いするよう

な「顔が見える」やり方については、その狙いが生きてるように思う。

一方で、私が大変気になっているのは、市役所における特定の業務の一部を民間にお願いするような場合だ。

例えば、最近では新型コロナウイルス感染症のワクチン予約に伴う混乱が指摘された。

また、ミスと言えないまでも、「これは本来、市役所でやるべき業務ではないか」という内容の発注も目につく。

最近特に驚いた出来事は、本市が主催する行事の案内状が民間のイベント会社の差し出しで届いたことだ。開封してみると、案内状の本文は大西市長の言葉だが、事務局の所在が民間の会社になっており、連絡先にある担当者の名前もその会社の方だった。市役所のどこが担当でどこが窓口なのか全く分からない。

もちろんそうではない行事の方が多いと思うが、市役所全体として統一感がなく「ちぐはぐな印象」を持っている。

Q3-2：改めてこうした「民間活力の導入」の考え方と成果について具体的に教えてほしい。

Q3-3：更に、業務の外注の状況と個々の業務を民間委託するにあたっての明確な基準の有無と考え方について。

***** [A3-2、A3-3 総務局長] *****

まず、民間活力の導入の考え方についてであるが、限られた行政資源の中で持続可能な市政運営を実現していくために、民間が持つ能力やノウハウの活用により、質の高いサービスや費用対効果が見込まれるものについては、民間活力の導入を推進していくことを基本としている。

また、これまでの成果については、市民ニーズが年々多様化・複雑化する中において、官民連携のあり方について検証を重ねながら、より良いサービスを提供できていることや、平成8年度から平成30年度までの23年間に渡って取り組んできた行財政改革計画において、民間活力導入による効果額が約185億円となっていることなどから、一定の成果があったものと考えている。

次に、業務の発注状況についてであるが、委託業務の件数は、その年度に取り組む施策等の状況により異なるが、熊本地震発生前の平成27年度は約5,300件であったものが、平成28年度は地震の影響により約14,600件と大きく増加し、令和元年度においては、約4,900件となっている。

最後に、委託の基準や考え方についてであるが、明確な基準は設けていないものの、各

業務の公平性の確保や専門性はもとより、民間事業者の強みなどを総合的に勘案したうえで、効率性・経済性の両面において最大の効果が得られるような業務を対象としている。

きちんと数字を出した上で、丁寧にご答弁いただいたように思う。私自身は、見えないところで民間委託が急速に進んでいるような印象を持っていたので、件数が減少しているのは、少々意外な気がした。ご答弁にあったように、いまや委託する業務内容が多種多様で明確な基準が設けられないという事情も理解できたように思う。しかし、そうであればこそ、守るべき一線は守るように意識の統一を図っていただきたいと思う。

やはり大切なことは民間の力を借りることで、市民へのサービスが向上すること、これが第一の視点で、それを可能にするために「任せきり」や「丸投げ」にしないということだろうと思う。バトンを渡してもしばらくは一緒に走り、お互いの組織間の「のりしろ」を広くとって対応していただきたい。

(③了)