

令和2年11月26日

川辺町議会議長 平岡 正男 様

川辺町議会議員 市原敬夫

## 令和2年川辺町議会第4回定例会一般質問通告書

以下のとおり通告します。

1. 質問名 業務改善の取り組みについて
2. 回答を求める先 町長
3. 質問の概要

過日開催された会議のなかで、町長は「新型コロナウイルス感染症により国も地方も大きく税収が減少することが予想される」と発言されました。私も全く同様の認識であります。よって、令和3年度は、今まで以上に厳しい予算編成になることが想定されます。

現状の町民サービスを低下させることなく、各事業を実施し、業務を進めるためには、経費削減につながる思い切った業務改善が必要であると考えます。

そこで、町長に次の2点について伺います。

1. 町の歳入が減れば、歳出を抑制する必要があります。前年踏襲ではなく、現在やっている業務の見直しが必要と考えます。  
業務改善は、業務を取捨選択し、必要な業務だけを実践することによって、経費削減のみでなく、職員の負担を減らし、やり甲斐を生む元ともなります。町のトップとしての、業務改善への取り組み姿勢について伺います。
2. 現在、第6次行政改革に沿って、業務改善等実施していると存じていますが、さらに強力に進めるためにも、庁舎内で業務改善に特化したチームを作り、大所高所から改革を図る必要があると考えます。町長の姿勢を伺います。

令和2年12月16日

## 令和2年川辺町議会第4回定例会一般質問答弁書

1. 質問名 業務改善の取組について（業務改善の取組姿勢）
2. 質問議員名 市原敬夫 議員
3. 答弁者 町長
4. 答弁の概要

議員御指摘のとおり、不断の業務改善は、民間企業であれ公務員であれ、必要不可欠の作業です。

生産性を高めるためには、業務における無駄を少しでも省かなくてはなりません。その無駄をいち早く見つけることができるのは、現場の担当者です。現場の人間が問題の改善を図るためにさまざまな知恵を出し合い、解決策を考えるというボトムアップが必須だと思います。

まずは顧客を知る、すなわち役場に来訪される住民皆様が何を求めておられるか、何を望んでおられるかということ洞察する感性を日々磨くこと。次にあらゆる事柄を明確にする、すべてをクリアーにして数値やデータで可視化することで、現場の担当者にも改善活動が具体的に伝わります。さらに、スムーズな業務をめざしムダを排除する、役場全体・職員全体で無駄を排除し、そこに費やしていた時間を別の業務に充てて作業効率を上昇させること、また現場を視察・観察し現場との認識のズレを是正する、そしてチームの一体感を生み出す、など業務改善は役場全体で取り組む必要があります。

また、2年前に「働き方改革関連法」が成立しました。年次有給休暇の取得義務化、時間外労働の上限規制、労働時間の適正把握の義務化等、法制上も職員の適正労働に大きく一步を踏み出しました。職員全員が仕事に対する高いモチベーションを維持しながら目標に邁進すること、すべてが町民皆様のためと意識付け、明るく開かれた役場を目指したいと思います。ご指摘いただきましたことに感謝します。

## 1. 質 問 名 業務改善の取組について（業務改善特化チームの編成は？）

前段の回答で、業務における無駄をいち早く見つけられるのは現場の担当者であり、ボトムアップが必要だと申しましたが、現場で見つけた改善案を提案ボックスに投函してもらいます。提案箱は既に設置されていますが、使用頻度は少ないので、提案した全ての職員にはささやかな賞品を提供し、モチベーションをあげます。提案は一般職員だけでなく、町長をはじめ幹部職員も対象とします。目標は、毎月ひとり1提案、審査委員会は例月に行われる課長会議、課長補佐級会議で行い、採用の可否を決定します。

課長会議では参事を委員長として5名の課長で構成する業務改善委員会を設置し、事前審査の後、課長会議に上程します。同じように、課長補佐級会議では総務課課長補佐を委員長にして、同様の委員会を設置し事前審査の後、会議において審査にあたります。両会議で採用する改善策はそれぞれ毎月1提案とします。このシステムを回してゆくと、1年間に24の改善が達成されることとなります。第6次行政改革に加えて、職員全員で業務改善に取り組んでいきたいと思えます。もちろん、この制度についても不具合が生じた場合には、改善の対象となります。

上司と部下とが気軽に話し合える職場風土を醸成し、業務のクオリティを上げ、より短い時間でより多くの成果を出すこと。生み出された利益と時間を仕事はもちろん、プライベートや、退職後も含めてそれぞれの人生を、より豊かで幸せにするために使っていきたいと思えます。