

第3次佐渡市集中改革プラン(平成28年度 重点項目進捗管理表)に対する質問シート

No.	具体的な取組項目	質問事項	担当課	回答
1	2-1 将来ビジョンの進行管理	①進捗管理を見直した理由、見直したポイント、見直しの庁内での手続きについて説明されたい。 ②「PDCAサイクルがうまく働いていない」とあるが、具体的内容を知りたい。「PDCAサイクルがうまく働く」とはどのような状態か。これと比較して「PDCAがうまく働いていない」とはどのような状態か。「PDCAがうまく働く」ようにするためには何をどのように改善すべきと考えるのか。	企画課	①これまでは進捗「管理」でなく進捗「把握」となっていたため、今年度から施策の重点事業を集中的に管理することとし、理事者・部長級で原則毎週開催している政策会議において、進捗管理と、随時必要な修正・改善を行うよう取り組みを見直した。 ②PDCAは業務改善の手法であるが、PDCAサイクルが上手く働く前提は計画自体がしっかりしている必要がある。決算において重点事業で大きな不要残が出るなどの状況を鑑みると、当初計画の精度を更に高めることが求められている。改善を効果的かつ着実に反映させていくためには、PDCAのスタートである計画に重点を置くことが必要であると考えている。
2	2-1 将来ビジョンの進行管理	①H28年度の将来ビジョンの見直しで、それまでの戦略指標の「H31目標」が見直された。「観光入込数」「着地型旅行商品利用者数」「修学旅行人数」など、非常に重要な指標である。削除したのは何故か。また、代替となる指標は何か。 ②昨年度当委員会は「H27年度の実績は、特にC(検証)とA(改善策)が不十分である」と評価して市長に答申した。H28年度実績の進捗管理で改善された点はどのような点か。H29年度さらなる改善を考えている点はあるのか。 ③将来ビジョンの戦略指標の実績と進捗管理について、取りまとめ内容を当委員会に提示願いたい。 ④戦略指標のH31目標を達成させるためには、各課に「本年度の戦略目標」「来年度の戦略目標」のガイドラインを示す必要があるのではないか。この点、現状はどうなっているのか。	企画課	①観光入込数の実績把握は、抽出式のアンケートによる推計値であること、また、着地型商品や修学旅行の人数は、あくまでその商品やその期間に限定した指標であり、より、佐渡観光全体を高める指標とすることが適当であるとの考えから、観光客一人当たりの消費額などに変更した。 ②平成28年度において、進捗「管理」でなく進捗「把握」となっていたため、今年度から施策の重点事業を集中的に管理することとし、理事者・部長級で原則毎週開催している政策会議において、進捗管理と、随時必要な修正・改善を行うよう取り組みを見直した。 ③取りまとめたものを委員会にて提示する。 ④戦略指標は将来ビジョン達成のためのガイドライン(指標)であるため、指標のための指標を設けることは考えていない。
3	2-1 将来ビジョンの進行管理	進捗管理について検証と改善の具体的な方策をもっと明確に示していただきたい。	企画課	PDCAサイクルを事業に効果的かつ着実に反映させるため、今年度から施策の重点事業を集中的に管理することとし、理事者・部長級で原則毎週開催している政策会議において、進捗管理と、随時必要な修正・改善を行うよう取り組みを見直した。
4	2-1 将来ビジョンの進行管理	前年度の答申で、進行管理について具体性に欠け、検証、改善策が不十分であると指摘した。また、進行管理表の公表、情報開示、事業ごとの具体的な数値目標を示すようにも指摘したが、検討するの一言で、全く反映されていない。何故答申が活かされないのか。財政課と連携し、事業費の数値比較をより具体的に鮮明にして、数値データによる評価をして欲しい。	企画課	進行管理において具体性・検証・改善が図れるよう見直しを検討する。
5	2-1 将来ビジョンの進行管理	①効率的な管理とは何か。検討の内容について説明されたい。 ②将来ビジョンの進行管理における、将来ビジョン戦略指標の数値目標変更にあたって、変更内容について説明されたい。	企画課	①将来ビジョンは市の最上位計画であり、市における全ての活動がビジョン達成のためのものである。このため、全事業の進捗管理を行うことが理想ではあるが、重点事業を集中的に管理し、かつ確実にPDCAを回すことの方が効率的かつ効果的な管理方法であるとし、管理方法の見直しを検討した。 ②別途資料で提示する。

第3次佐渡市集中改革プラン(平成28年度 重点項目進捗管理表)に対する質問シート

No.	具体的な取組項目	質問事項	担当課	回答
6	2-1 将来ビジョンの進行管理	「スクラップアンドビルド」が徹底されなかったのは具体的にどの事案か。その原因は何か。改善策はどのように考えているのか。財政調整基金は取り崩したままとなるのか。	財政課	当初予算編成にあたっては、政策事業、公債費、人件費、普通建設事業を除いた一般行政経費について、各課に予算要求限度額(シーリング)を設定することにより、慣例化された事業の見直し・スクラップアンドビルドを行うよう予算編成方針にも盛り込み、各課に要請し進めましたが、各課任せとなり、事業の必要性和効果の検証が十分ではありませんでした。今後は、職員の意識改革を進めるとともに、部長級で開催される政策会議の場において、事業の必要性和効果の検証を十分行うことによりスクラップアンドビルドの促進に努めてまいります。 財政調整基金については、H28年度においての取り崩しはありませんが、H29年度においては、7月の梅雨前線豪雨災害により、普通交付税の留保額がなくなり、取崩しをせざるを得ない状況にあります。
7	2-1 将来ビジョンの進行管理	①財政課の報告に「各課の予算配分で浮いた財源を『将来ビジョン』および『まち・ひと・しごと総合戦略』に沿った政策事業にまわした」とあるが、具体的な数値データで説明願いたい。 ②「スクラップ&ビルドの徹底がなされておらず、その穴埋めとして財政調整基金からの繰り入れで補った」とあるが、具体的な数値データで説明願いたい。	財政課	①一般行政経費で捻出した4億1千7百万円を政策事業に充当しました。 ②歳入:地方消費税交付金等の各種交付金の減1億円 歳出:削減できなかった一般行政経費3億5千万円、有人国境離島法事業(一般財源)1億円の計5億5千万円を財政調整基金の繰り入れで補いました。(H28当初予算財政調整基金繰入額19億5千万円、H29当初予算財政調整基金繰入金25億円、差額5億5千万円)
8	2-1 将来ビジョンの進行管理	スクラップ&ビルドが徹底されておらず財源が十分に生み出されなかったことについて、財政課と企画課がより密接に連携することで克服できると考える。組織編成により同一部署となったことも踏まえ、今後の連携の在り方についてどのように考えているのか。	財政課	H28年度については、評価結果をスクラップに直結させるため、行政改革課、総合政策課及び財政課でのヒアリング及び評価を実施しております。H29年度以降についても、企画課と財政課が同一部署となったことを受け、これまで以上に連携を図っていく必要があると考えております。
9	2-1 将来ビジョンの進行管理	①財政調整基金について、金額としてどの程度繰入で補填したのか。 ②スクラップ&ビルドの徹底不足とあるが、原因は把握しているか。また、今後の各課の予算枠配分を決定する際、把握した原因をどのように活かすのか。	財政課	①H29当初予算編成では、25億円を財政調整基金の取崩しで補填しました。 ②各課に予算要求限度額(シーリング)を設定することにより、慣例化された事業の見直し・スクラップアンドビルドを行うよう進めましたが、各課任せとなり、事業の必要性和効果の検証が十分ではありませんでした。今後は、職員の意識改革を進めるとともに、部長級で開催される政策会議の場において、事業の必要性和効果の検証を十分に行うことによりスクラップアンドビルドの促進に努めてまいります。
10	2-2 事務事業の再編・整理	①「事務事業評価」について。「予算要求への活用を目的としている」とあるが、予算縮減を目指した査定資料として活用することがメインなのか。それとも予算要求を軸とした各担当課のふりかえりとして活用しているのか。 ②「理事者はPDCAを強化したいという意向」とあるが、この場合のPDCAとは予算縮減を指すのか。それとも住民への説明のためのPDCAか。PDCAにも目的がさまざまあるので、強化したい方向性を明らかにすべき。 ③「総合政策課で実施している政策事業」と「まち・ひと・しごと創生総合戦略」と「行政評価」の一本化を検討するという点について。このことは正しい方向であると思われるが、なぜ、バラバラに対応するようになったのか。その原因は何か。	企画課	①予算編成の参考資料としての活用をメインとして、各担当課の事業のふりかえり(=検証)として活用していた。 ②PDCAの目的については「将来ビジョンの指標の達成のため」「事業目的の達成のため」等があるが、強化したい方向性としては「最小限の予算で最大限の効果を生み出す」といった観点からの、事業の検証である。 ③行政改革課が事務事業評価を先行して実施していたが、その後、「佐渡市将来ビジョン」や「まち・ひと・しごと創生総合戦略」の策定によって、評価対象項目に事務事業評価とは異なる指標や目標の設定が必要となった。そのため、評価の継続性に鑑み行政改革課において事務事業評価は引き続き実施するとともに、事業課での負担を考慮し、「佐渡市将来ビジョン」等の対象事業を事務事業評価の対象から除き、「佐渡市将来ビジョン」等については総合政策課で指標等を設定しPDCAサイクルを回すことになった経緯があった。行政改革課と総合政策課における評価項目のすり合せが必ずしも十分ではなかったことが原因と考える。H31年度の総合計画の策定に向け、管理・評価のできる計画づくりが必要であると考えている。

第3次佐渡市集中改革プラン(平成28年度 重点項目進捗管理表)に対する質問シート

No.	具体的な取組項目	質問事項	担当課	回答
11	2-2 事務事業の再編・整理	①「事務事業の評価」「結果の公表(H29.03)」「H29当初予算への方向付け」のいずれもしっかり遂行している点で、その努力を高く評価する。 ②しかし、取り上げる事務事業がこれで良いのか。例えば、市長が所信表明で取り上げた「最重要施策」が入っているか。中長期的に見て構造改革につながるような方向での取組の中で、例えば「日常業務でのクラウドの活用」「ICT(情報通信)化」「水道業務でのスマートメーター化」「テレワーキング」などの検討が要るのではないか。	企画課	①H29年度に事務事業評価の見直しを実施したが、今後実施する行政評価においても引き続き、事業を評価し、結果を公表するとともに、事業の見直し・改善結果の予算への反映にも努める。 ②事務事業評価では予算事業を評価しており、予算事業として明確化されていなかった「日常業務でのクラウドの活用」等については評価対象とされなかった。 H31年度の将来ビジョンの見直しに併せて、行革の指針も見直しとなるが、委員ご指摘のとおり全国的な行革の流れとして、クラウドの活用、ICT化、業務の効率化、時間外勤務の縮減を目的とした取組み等があり、どのような取り組みを行革の指針として定めるのか今後検討したい。
12	2-2 事務事業の再編・整理	事務事業の見直しにあたって、具体的に各課からスクラップ(あるいはサンセット)する事業のリストを聴取して3課で検討した経緯はあるのか。28年度はいくつの事業を廃止したのか。今後廃止予定の事業はあるのか。	企画課	H28年度については、評価結果をスクラップに直結させるため、行政改革課、総合政策課及び財政課でのヒアリング及び評価を実施し、3課合同評価が廃止・見直しとなった事業のうち、8事業が廃止及び整理統合となった。今後廃止予定の事業について、具体的なものは決まっていない。
13	2-2 事務事業の再編・整理	①事務事業の再編・整理については i) 何処までアウトソーシング出来るかの見極めと決断 ii) 本取組みが何故必要で、何故実施しなければならないのかの2点について、職員の適切な理解を高めるために、幹部がどう指導したのか。具体的に聞きたい。 ②主管課へ事務事業の再編・整理の実施要請については、換言すれば企画課がそれぞれの課と真剣勝負で話し合い、潜在的な「ムダ」を把握し、実施すべき内容と、実施しなければならない根拠を示して提言することが重要である。従って、企画課には根拠の収集と発信を期待したいし、取り組むか否かについて聞きたい。	企画課	①i)アウトソーシング可能な事業の範囲は、現時点においてはアウトソーシング推進計画に掲載されているフロー図によって判断することとしている。ii) また、事務事業の再編・整理は、今後予想される厳しい財政状況に鑑み、予想される財政状況の枠内で実施できる事業または事業内容とする必要があると考えている。 ②政策会議の取りまとめを企画課で実施することで、各事業の進捗状況を把握するとともに、政策会議において行政評価を実施することで、リアルタイムで事業を評価し、進捗管理の強化、理事者の意向の事業への反映の徹底を図り、事業の見直しや方向性の修正に努める。
14	2-2 事務事業の再編・整理	①進行管理と評価体制の強化について、具体的な方策を説明されたい。 ②平成28年度も、事務事業評価及び補助金・負担金評価が既に実施されているのであれば、既に集約して進行管理及び評価が実施されており、課題部分は解決されているのではないか。	企画課	①政策会議における行政評価の実施によって、リアルタイムで事業を評価し、進捗管理の強化、理事者の意向の事業への反映の徹底を図り、事業の見直しや方向性の修正に努める。 ②事務事業評価については、総合政策課で進捗管理する事業等を除いて実施したため、必ずしも全ての事業の集約とはならなかった。また、事務事業評価及び補助金・負担金評価が事後評価となり、予算へリアルタイムに反映することができなかったことが課題としてあった。
15	2-3 補助金等の見直し	①「補助金・負担金評価」について。終期の設定や評価は担当部局ではできないのではないか。また、理事者側の補助金負担金の見直し方針はあるのか。スクラップアンドビルドの財政面での数値目標やロードマップ、全庁的に共有されている具体的な計画はあるか。 ②補助金の実施の責任者、補助金の見直しの責任者、補助金の評価の責任者はそれぞれ誰か。	企画課	①H29年度においては、佐渡市補助金等交付基準を制定し、H29年4月3日佐財第568号副市長通知【資料No.2】により、各課で補助金交付要綱を見直し、終期や目標値の設定に着手している。現時点において、スクラップアンドビルドの財政面での明確な数値目標等の設定は行っておらず、また、補助金のスクラップアンドビルドに特化した計画は定めていないが、集中改革プランにおける補助金等の見直し及び財政計画の枠内でスクラップアンドビルドを実施していきたい。 ②現状、実施の責任者は担当課であり、見直し・評価についても担当課任せと言わざるを得ない。①でご指摘いただいた内容を踏まえ、企画財政部で一体となって見直し、評価について取り組む必要があると考えている。

第3次佐渡市集中改革プラン(平成28年度 重点項目進捗管理表)に対する質問シート

No.	具体的な取組項目	質問事項	担当課	回答
16	2-3 補助金等の見直し	①課題と対策の欄で「スクラップ&ビルド等補助金の見直しにつながらなかった」とあるが、そもそもそれぞれの補助金・負担金について「出す目的」「その効果の評価基準」の仕分けが定まっているのか。市民生活にどうしても欠かせない事業への補助金の削減は難しいが、効果を期待して出す補助金は、目標レベルを最初からはっきりさせておく必要があるのではないかと。②組織に対する補助は、自助努力を課すと共に終期を設定するか、抜本的に見直す時期を決めておくことが大切ではないかと。	企画課	①H28年度まで実施していた補助金・負担金の見直しについては、H19年の総務部長通知である補助金・負担金等の見直しに基づき、妥当性・有効性・効率性・公平性について評価を実施し、スクラップアンドビルドに努めてきた。また、H29年4月3日佐財第568号副市長通知通知によって、新たに制定された補助金等交付基準をもとに市全体で補助金交付要綱の見直しに取り組んでいる。 ②H29年4月3日佐財第568号副市長通知通知によって、新たに制定された補助金等交付基準をもとに終期の設定を徹底し、見直し時期を定めるよう努めている。
17	2-3 補助金等の見直し	各補助金の交付について本当に妥当なのか成果・検証をもっと深く協議することができないのか。具体的な方策を示していただきたい。	企画課	H29年4月3日佐財第568号副市長通知通知により、新たに制定された補助金等交付基準をもとに、各課において補助金交付要綱の見直しを実施している。また、要綱の見直しにあたって、財政課と連携してヒアリングを実施することで各課に対して基準に沿った要綱の見直しを徹底している。
18	2-3 補助金等の見直し	また、行政改革課・財務課・総合政策課が合同して各課ヒアリングしたことも評価するが、何故スクラップ&ビルドに繋がらなかったのかは、①3課の意識統一、②本気度が問われる。各課との調整の中で何が問題で、何が障害となるかを、具体的に示して欲しい。本事業も担当部署が一つになった優位性を取組みにどう生かすのかも併せて聞きたい。	企画課	補助事業の開始当初に、補助金の目的の明確な説明と併せ、自助努力の推奨や終期設定がなされていないため、「補助金の廃止＝市民サービスの低下」と受け止められることが問題として挙げられる。
19	2-3 補助金等の見直し	①平成28年度に新設した補助金と新設の経緯について説明されたい。 ②平成28年度に廃止した補助金の経緯について説明されたい。	企画課	主な新設・廃止補助金について、別紙資料【資料No.3】にて提示する。
20	2-3 補助金等の見直し	①補助金・負担金の成果検証は、資料に記載されている「事業メニューごとの評価」に含まれると考えてよいのか。	企画課	委員お見込みのとおりである。
21	2-3 補助金等の見直し	①「地域振興イベント(6大祭り)」「元気な地域づくり支援(支所)」「商店活性化支援(商工会)」を統合して支所・SCに移管したことは評価するが、補助金交付の適切な運用を確保するため(不祥事を起こさないため)の、実施団体に対する監査体制も強化しておく必要があると考える。どのような対策を講じているのか。 ②商工会に対する補助金について、配分方法を変更した点は評価する。しかし、島内の商業者が疲弊し、売上が減少している状況で会員数を増やしたり、会費を値上げしたりするのは難しいと思われる。島外資本の店を商工会に取り込んでいく努力が必要と考えるがどのように考えているのか。	地域振興課	①補助金の不正受給等の抑制を図るために、「佐渡市補助金等交付規準の制定について」(H29年4月3日佐財第568号副市長通知)に基づいて、「佐渡市元気な地域づくり支援事業補助金交付要綱」の一部を改正(平成29年6月30日告示第173号)し、補助金等の交付の停止について規定しました。 また、補助金交付の適正な運用を図るために、その他の補助金等の交付に係る事務処理についても、同通知を踏まえて、現在見直しを行っているところです。 ②市としましても島外資本の取り込みは必要と考えます。このことにつきまして商工会に聞き取りましたところ、島外資本の取り込みは既に行っており、例えば、ムサシ佐和田店やコメリ、マルイ、蔦屋、ひらせい、イシカワ、とんとん、内藤電誠、ホテル万長、ホテル大佐渡、金融機関などが会員となっています。今後も取り込む努力は続けるとのことです。

第3次佐渡市集中改革プラン(平成28年度 重点項目進捗管理表)に対する質問シート

No.	具体的な取組項目	質問事項	担当課	回答
22	2-3 補助金等の見直し	本事案はPDCAが総体としてぼやけている。一番の問題はPでは具体的な取り組み目標が数値で示されておらず、Dでは事務処理日程を述べているに過ぎず、CAでは回答のピントがぼやけている。各課(各団体)とのヒアリングで、具体的な数値は示したのか、その数値は、折衝段階では何処が解決し、何処が問題であったのか、そのため節減はどこまで出来たのか。佐渡市の将来を見据えた場合、全て具体的な数値も併せて説明を求める。いずれにしても、取り組みに本気度が感じられない。	地域振興課	<p>・PDCAサイクル部分のご質問については、当課としては示された様式に沿って記載したものと考えていましたが、今後、様式等の改善をお願いするなかで、受け答えに関する差異がないよう努めていきます。</p> <p>・H28年度については、地域振興イベント(6団体)、観光振興イベント(11団体)、商店街活性化イベント(4団体)の地域活性化型イベント(計21団体)の見直しを行い、各補助金交付要綱の統合・改正に注力しました。</p> <p>・補助金の事前協議にあたっては、対象団体に対し、具体的な数値は示していませんが、提出された事前協議書の内容を審査し、補助金総額の節減に努めました。</p> <p>①平成29年度当初予算額:42,260千円 ②平成28年度当初予算額:46,116千円 削減額(①-②):△3,856千円</p> <p>・H29年度内には「佐渡市補助金等交付規準の制定について」(H29年4月3日佐財第568号副市長通知)を踏まえ、再度見直しを行います。</p>
23	2-3 補助金等の見直し	商工会の組織の在り方について提言したが、具体的な対応が説明されていない。	地域振興課	最終的な判断は商工会に委ねるしかありませんが、組織の在り方については、商工会の経営指導員等との情報交換を重ねていきたいと考えています。
24	2-3 補助金等の見直し	基礎割と加算割の2本立ての分配方式に見直したことは、各商工会の奮起を促すことにつながり評価する。 ①両津、佐和田商工会のように、独自性をもった取組をしている商工会があれば事例を教えていただきたい。 ②自主財源の確保に努めるよう指導するとのことだが、独自性をもった取組ができるよう、各商工会に対してどのような指導を検討しているか。	地域振興課	<p>①「独自性」に関して見解の相違があるかもしれませんが、例えば、次の事業に取り組んでいます。</p> <p>・相川町商工会「軽トラ市」 軽トラックの荷台に採れた野菜や果物、海産物、加工品を満載させて販売しています</p> <p>・小木町商工会「扇の市」(夏・秋の2回開催) 町屋(空き家)や商店でのフリーマーケット、小木名物の食物も充実させ、普段の商店街とは異なる陳列方法で購買力を増進させています。</p> <p>・羽茂商工会「まごころサポート事業」 電球交換や食材配達等、身の回りの暮らしに関することを商工会の会員事業所が電話一本でお手伝いしています。(有料)</p> <p>②商工組織は市と位置付けが異なるため、判断は商工会に委ねることになりますが、既に、いくつかの商店街において、勉強会を開くなどの努力をしています。今後、商工会経営指導員からの情報収集や意見交換を重ねながら、地区に適した取り組みとなるよう協力していきます。</p>

第3次佐渡市集中改革プラン(平成28年度 重点項目進捗管理表)に対する質問シート

No.	具体的な取組項目	質問事項	担当課	回答
25	2-3 補助金等の見直し	<p>①補助金の基本方針や補助金による成果についての検証がなく、今後の見直しの方向が見えない。「佐渡市地域交通網形成計画」をベースにした基本方針の策定が必要と考えるが、今後の見直しの方向を示されたい。</p> <p>②【航路】について、佐渡汽船は固定費が非常に高い企業であるので、利用者増・貨物輸送増の努力が不可欠で、強力な営業戦略・努力が必要である。佐渡汽船のTVCMを観ていると、佐渡汽船の視点でしか見ていないようで、県・市との連携が無いように感じざるを得ない。県・市・佐渡汽船の一体感の醸成と、それぞれが連携した活動がもっと必要と考えるが、一体感の醸成と連携について具体的な方策をお示しいただきたい。</p> <p>③【生活交通】について、厳しい環境なのは理解するが、高齢化・過疎化が進む中、生活の基盤であるので何とか維持を図って欲しい。空白地帯だけでなく、他の地域にもアンケートし、将来の維持の為に計画作りをすることが必要と考えるが、どのように考えているのか。</p>	交通政策課	<p>①上位計画の方針を踏まえつつ、策定した佐渡市地域公共交通網形成計画を基本に関係機関と連携して取り組む。</p> <p>②【航路】佐渡航路利用実績や進捗状況及び分析について、随時、県・佐渡汽船と連携協議を行っており、航路利用促進を図っている。</p> <p>③【生活交通】公共交通の利用に不便を強いられているであろう地域の交通手段等を調査し、実態を把握することで地域の交通不便解消に向けた運行形態を検討・運行・検証・改善する。</p>
26	2-3 補助金等の見直し	<p>【航路】観光マーケティングシステムは具体的にはどのような内容か、また、得られたデータを具体的にどう生かしたのかを問う。【空路】何故昨年度提言したイベントの見直しを行わなかったのか。遊覧飛行は大変好評と言っているが、投資がどう効果に結び付いたのか、イベント集客数の層別、時系列データを示して欲しい。イベントは好評だったというが、統計手法による分析した結果で示して欲しい。</p>	交通政策課	<p>【航路】 佐渡汽船の旅客名簿の廃止以降、佐渡航路利用者の動向データの管理ができなくなったことに鑑み、佐渡汽船の顧客データ(地区別・目的別・性別・年代別など)を一元集約管理・分析することで、佐渡版DMOなど関係機関において、戦略的且つ効率的なマーケティングを実施し、誘客増加に繋げる。</p> <p>【空路】 佐渡空港「空の日」実行委員会(事務局:佐渡地域整備部)を組織したイベントであり、国、県等の補助金により、空港に親しんでいただけるよう航空自衛隊や海上保安庁の協力により実施している。 その中で、集客のメインは遊覧飛行であることから航空機をチャーターして実施している。このイベントが、佐渡空港に親しんでいただいて佐渡空路の活性化に結びついている。 平成26年集客数900人 平成27年集客数750人 平成28年集客数550人</p>
27	2-3 補助金等の見直し	<p>①実施計画にある、「佐渡市から輩出した社外取締役による汽船への発言力強化」の取組内容及び成果について説明されたい。</p> <p>②H28年度取組内容に乗車航空運賃割引支援の実績が93,486台とあるが、当初の目標台数と実績との差について説明されたい。</p>	交通政策課	<p>①社外取締役とは、随時相談しながら社外取締役の立場から汽船に対して発言してもらっている。</p> <p>② 目標台数 96,500台 実績台数 93,486台(△3,014台) 減少の理由:5月及び9月は、荒天の日が多かったため利用が伸びなかった。</p>

第3次佐渡市集中改革プラン(平成28年度 重点項目進捗管理表)に対する質問シート

No.	具体的な取組項目	質問事項	担当課	回答
28	2-3 補助金等の見直し	①システム構築による成果は何か。分析・活用方法についても併せて説明されたい。	交通政策課	【航路】 佐渡汽船の旅客名簿の廃止以降、佐渡航路利用者の動向データの管理ができなくなったことに鑑み、佐渡汽船の顧客データ(地区別・目的別・性別・年代別など)を一元集約管理・分析することが可能となった。 得られたデータについて、今後、佐渡版DMOなど関係機関において、戦略的且つ効率的なマーケティングを実施し、誘客増加に繋げる。
29	2-3 補助金等の見直し	①昨年度委員会において、低床型車両導入については中古市場に小型バスが出回ることが少なく導入が難しいとの説明を受けている。H28年度の取組内容に低床型車両導入補助金1台購入分との記載があるが、導入されたのか。	交通政策課	H28年度に低床型車両1台導入済み。
30	2-3 補助金等の見直し	①地権者交渉の進展がない現状について、県と市とで検証することだが、県との連携体制も含めて、これまで市において検証はなされているか。 ②遊覧飛行の実施について、イベントの一環とのことだが、イベントが佐渡空港拡張及び佐渡新潟線再開の突破口となるのか。また、H28年度の課題と対策にある検討中の新たな手段について説明されたい。	交通政策課	①佐渡空港拡張整備を推進している中で、現空港を活用する方法や拡張整備計画について、日ごろから関係機関と相談及び検証を行っている。 ②遊覧飛行の際、航空機のチャーターは佐渡新潟線の折衝先の航空会社へ依頼している。佐渡空港拡張計画には、用地の確保のほか航空会社の就航等課題があるが、まずは佐渡新潟線の再開が先決であることから新潟県とともに折衝している。
31	2-3 補助金等の見直し	①社協の運営費補助金を昨年見直した点は評価できる。 ②社協が行っている活動に対する補助金は、活動内容や補助金額が適切かどうか、社協でしかできないものなのかどうか、といった点で見直しが必要と考えるがどのように捉えているのか。	社会福祉課	今後、市と社協ともに限られた財源の中で地域福祉活動事業を実施するうえで、社協が直接実施するものと地域等に委ねるものを整理していく必要があると考えています。
32	2-3 補助金等の見直し	取組み総体としては概ね、努力は評価する。しかしながら、社会福祉協議会が各地域の自治会に依存している会費徴収については未だ改善されていない。これが、社協の経営体質改善への大きな障害となっていると考えている。各自治会からの社協会費徴収は自治会会員が対象で、会員以外は会費徴収の対象外となっている。この差額は大きいし、社協が本気で自主財源確保に取り組んでいるのかも疑わしい。佐渡市も自治会への支援(自治会の会員外者への対応)を含めて抜本的な対策を実施すべきである。	社会福祉課	本来、住民会員は会員となることを通して、地域福祉の推進や社協事業への参加を意思表示してもらい、自治会会員をはじめ自治会会員以外に対する社協事業への理解と賛同を得る取り組みが弱い状況は改善する必要がある。本年度、地域福祉計画および地域福祉活動計画の更新時期に合わせて、再度、住民会員制度について検討を進めていきます。
33	2-3 補助金等の見直し	市と社協との役割分担及び介護保険事業・地域福祉活動事業・法人運営事業の3事業を精査し見直すにあたって、昨年度の検証及び今後の具体的な方策について示されたい。	社会福祉課	社協を運営するうえで、3事業の財源と組織体制のバランスがとれていない。本年度、市の地域福祉計画と社協の地域福祉活動計画を見直す節目の年であり、他の質問にもある財源の問題と合わせて各事業を検証し見直しに引き続き取り組みたい。

第3次佐渡市集中改革プラン(平成28年度 重点項目進捗管理表)に対する質問シート

No.	具体的な取組項目	質問事項	担当課	回答
34	2-3 補助金等の見直し	①シルバー人材センターの陣容・活動内容・補助金に対する成果の実績・市民の評価等について、状況を公表して頂きたい。 ②会員のスキルアップや事業の新規受注努力等に関して、市の指導力がもっと必要ではないか。現状、どのような指導を行っているのか。	高齢福祉課	① ・高齢者生活支援事業補助金額200,510円、対象者37人、総利用回数62回 ・高齢者就業機会確保事業8,880,000円 ・H28年度の受託件数7,979件(H27年度7,702件:277件、3.5%増)、内訳一般家庭3,115件、民間企業1,945件、公共2,945件。 ・就労者74,550人(H27年度73,375人:1,175人、1.6%増) ・配分金234,570,781円(2.8%減)、契約金額266,987,791円(2.5%減) ・会員数968人(14人、1.4%増) ②次年度予算編成時に事業内容を聞き取りを実施している。その中で会員のスキルアップのための研修や講習会の開催を要望している。
35	2-3 補助金等の見直し	シルバー人材センターに対し、組織運営の適正性を担保し、補助金に見合った運用の指導監督を求めたが、具現化に取り組んだ形跡が見受けられない。介護総合事業は「介護予防・生活支援サービス事業」と「一般介護予防事業」を実施するものであり、現状のシルバー人材センターを受け皿とするには余りにも危うさを禁じ得ない。シルバー人材センターの抜本的組織改革と核となる人材の確保を求める。例え、市内に他の受け皿となる組織団体が存在しないとしても、ハイリスク、ローリターンを否めない。	高齢福祉課	シルバー人材センターに「介護予防・生活支援サービス事業」の人員基準等を緩和した訪問型サービス(生活援助)の委託を検討しているが、実施に至っていない。業務委託に関しては、介護職員初任者研修課程等の介護従事者の資格、又は一定の研修受講者等の受託要件も必要と考えている。 なお、「一般介護予防事業」の中では、シルバー人材センターに介護予防事業参加者の送迎を委託している。
36	2-3 補助金等の見直し	①事業内容確認等によって、シルバー人材センターの運営が効果的か、市が検証または確認することは可能か。また、市がシルバー人材センターの歳出削減に向けた指導、助言、情報提供等を行うことは可能か。可能であればどのような指導等を実施し、今後どのような指導等の内容を考えているのか示されたい。	高齢福祉課	「高齢者等の雇用の安定等に関する法律」では、都道府県知事はシルバー人材センターに対し、業務に関し監督上必要な命令をすることができる規定されている。 また、佐渡市補助金等交付規則では、補助事業等の成果が補助金等の交付決定の内容、条件に適合しないと認めるときは、事業者には適合させるための措置を講ずるよう指示ができると規定されているため、不的確な事例があれば指導は可能と考える。 指導等については、スキルアップや安全対策に関する研修会の開催を要望する。

第3次佐渡市集中改革プラン(平成28年度 重点項目進捗管理表)に対する質問シート

No.	具体的な取組項目	質問事項	担当課	回答
37	2-3 補助金等の見直し	①「将来ビジョン見直し計画」において、戦略指標のH31目標がいくつか消え、DMOを作るというだけで、計画の中身が全く見えなくなった。大変心もとない状況である。担当課としてどのような具体的施策を持っているのか、説明されたい。 ②佐渡観光協会・佐渡地域観光交流ネットワークとも、自主財源を確保する仕組みがよく見えない。自立出来ない組織をベースにDMOを作っても、十分な活動は期待できない。他県の成功例や自活の仕組み等研究していると思うが、自主財源確保のための具体的施策を示していただきたい。	観光振興課	①以前の計画においては、リピート率の低い原因として、ウェルカム精神の低さや着地・滞在交流型観光への対応の遅れをあげていた。 客観的に観光動態の変化と顧客ニーズの分析を進める中で、以前の計画を含めた従来の観光戦略では、戦略指標の中でも「観光入込数」を最重要視し、そのための手段を施策としていた。その手法として多くの人数をスムーズに受入れてなるべく多くの観光コンテンツを”見て”もらうことにつながっていた。これは、結果的に満足度の低下を招いたと考えられる。 観光が及ぼす経済波及効果を分析した場合、地域内の滞在時間と顧客消費額が比例することから「観光入込数」を重要視するよりも「域内消費額」を重要視すべきと考えており、そのためには、地域内にある観光コンテンツや、多様な人材巻き込んで観光地域づくりを進めることにより、佐渡全体で観光客を迎える体制づくりや多様なニーズへの対応が必要となる。 また、顧客目線に立ち、地域の観光コンテンツをコーディネートし、提案できるプラットフォームが必要となることから、DMOの設置に向けて取り組みを進めるものである。 ②ランドオペレーターとしての手数料収入やその他の自主財源、会費や出資金による収入、行政からの支援による大きく3つの財源の中で、行政からの支援の比率を減少して行く方策について検討しているが、他団体の状況をもみても参考となる事例がみあたらない状況である。
38	2-3 補助金等の見直し	佐渡版DMOの組織体制が決まらない理由は何か説明を求める。組織としての自主財源確保する仕組み整備に対し、行政としてどのように指導・支援しているのか具体的に示して欲しい。	観光振興課	佐渡観光協会と佐渡地域観光交流ネットワークを統合する方向で組織体制を協議しているところであるが、下記の課題について協議を進めている状況。 (1)地域観光のマネージメントやマーケティングを行う上での外部人材の登用と人材育成の進め方 (2)法人の形態 (3)自主財源確保に向けた方向性 (4)観光協会の体制(解散又は存続・・・会員及び会費の部分)
39	2-3 補助金等の見直し	①佐渡観光協会及び交流ネットワークの在り方の議論について、その進行状況及び両団体の反応について説明されたい。また、今後の財源確保の方策や指導方法についても併せて示されたい。	観光振興課	①佐渡観光協会については、DMOの設立(必要性)については総会において了承済みであるが、会員及び会費がどのようになるのか、観光協会が解散となるのか存続するのか等が方向性が決っていない状況である。 交流ネットワークについては、DMOの設立(必要性)については総会において了承済みであり、移行についても前向きな状況となっている。
40	2-3 補助金等の見直し	①補助額の積算について課題があるとのことだが、どのような補助を考えているのか。 ②補助額を削減することとのことだが、補助額の現段階での目標または検討内容について示されたい。	観光振興課	①佐渡観光協会と交流ネットワークを統合しDMOを設立したとした場合の、 (1)DMOの法人形態による財源の仕組み (自主財源、補助金、出資金、会費等) (2)職員の給与体制 (3)外部人材を登用した場合の財源 を考えている。 ②当面は、候補法人に認定された場合の国からの支援分にかかる削減、また、組織が軌道に乗るまでの期間として3年間から5年間については、国の動向もみながら支援していきたい。

第3次佐渡市集中改革プラン(平成28年度 重点項目進捗管理表)に対する質問シート

No.	具体的な取組項目	質問事項	担当課	回答
41	4-2 博物館、体育館等の生涯学習施設の統廃合	①体育館等の廃止について、具体的な見直し案、廃止や存続にかかる具体的な計画、あるいは体育館等のコスト削減計画や方針、ロードマップなどはあるか。 ②体育館等の管理運営の責任者は誰か。また、体育館等の廃止に向けた責任者はだれか。	社会教育課	①体育館廃止後の解体費用は合併特例債事業計画に計上。 ②管理運営:教育委員会 廃止:市長
42	4-2 博物館、体育館等の生涯学習施設の統廃合	①資料のデジタル化は大変良いことであるが、その後の活用方法についてどのような計画を持っているか。示されたい。 ②体育館・スキー場について、市民の利用状況や維持費用等、現状を教えてください。 ③図書館業務の部分委託については、中央図書館の一部業務の切り出しでどう考える議論ではなく、全島の図書館業務そのものの分析が必要と思う。図書館業務の委託にかかる分析データについてお示し頂きたい。	社会教育課	①対外的には、デジタルデータを基に、問い合わせ等への対応の迅速化を図る。また、データを使用し、企画展示等の構想を机上で組むことができる。内部的には、所在場所を確認する等、引き継ぎ資料としてデータを活用していく。 ②体育館・スキー場実績 H28利用者数 H27維持管理経費※ ・佐渡市総合体育館 117,927人 2,278万円 ・両津総合体育館 48,030人 985万円 ・相川体育館 15,734人 606万円 ・新穂体育館 4,160人 87万円 ・真野体育館 21,664人 716万円 ・佐渡スポーツハウス 40,471人 6,708万円 ・羽茂B&G 12,926人 1,134万円 ・小木体育館 4,654人 59万円 ・小木B&G 7,925人 843万円 ・赤泊体育館 7,620人 332万円 ・平スキー場 1,591人 361万円 ※維持管理経費について ・管理職員の人件費は含まれていない。 ・佐渡スポーツハウス、羽茂B&G、小木B&Gの各施設は施設内のプールも含む。 ・両津総合体育館、佐渡スポーツハウスについては、指定管理委託料を掲載している。 ③図書館においては、施設管理と読書推進事業に関しては密接なかかわりがあり、部分委託をするのであれば切り分け可能な業務のみと考えている。グランドデザイン(基本計画)を策定する中で、各施設のあり方を含め検討する予定であり、市民の意向なども踏まえ、動向を見定めたい。
43	4-2 博物館、体育館等の生涯学習施設の統廃合	体育館等の廃止の住民説明にあたっては、廃止に伴う代替利用案や地域のトータル計画を示す必要があると思われるが、それぞれの地区において計画は整っているのか。	社会教育課	廃止に係る代替施設案は説明会等で示している。
44	4-2 博物館、体育館等の生涯学習施設の統廃合	①旧北中学校関連…費用対効果はどう見ているのか。 ②小木民族博物館、相川郷土博物館、海運資料館…デジタル化取組みは良いが、佐渡島内で展示物の種類別、歴史別などに分けて、効率的展示により統廃合を進めて欲しい。	社会教育課	①現在、北中学校校舎については、世界遺産推進課が書庫、及び埋蔵文化財の資料の保管庫として利用しています。また、体育館については、佐渡学センターの博物館資料等を保管する収蔵庫として利用していく。今後、収蔵する資料の増加が予想され、将来的に確実に使用されるという点で、費用対効果はあるものと考えられる。 ②平成29年度に、佐渡市博物館協議会の中に専門部会「平成29年度佐渡市立博物館・資料館等活用検討部会」を設ける計画である。この部会において、佐渡市が運営する博物館(4箇所)、資料館(3箇所)、収蔵庫(3箇所)の今後の活用方向を検討する予定。

第3次佐渡市集中改革プラン(平成28年度 重点項目進捗管理表)に対する質問シート

No.	具体的な取組項目	質問事項	担当課	回答
45	4-2 博物館、体育館等の生涯学習施設の統廃合	真野体育館、小木体育館の廃止については事業を加速させるための努力を更に続けて欲しい。	社会教育課	努力します。
46	4-2 博物館、体育館等の生涯学習施設の統廃合	スキー場リフト設備の更新により見直すところがあるが、具体的内容と日程を示して欲しい。	社会教育課	現状のハンガーリフトをチェアリフトに変更することにより、索道事業法の適用となり、索道管理者等の有資格者を配置することが義務付けられる。管理委託料はH29年度より増額が必要となる。
47	4-2 博物館、体育館等の生涯学習施設の統廃合	図書館事業の部分委託について、コスト面について云々しているが、民に出来ることは民に、官にしか出来ないことは官に基本であり、その見極めが出来ているのかを問いたい。また、民に部分委託することを突破口として拡大していく事は出来ないのかも問いたい。	社会教育課	アウトソーシング推進計画の中において、図書館に関しては市民から理解が得られないことや応募者が期待できないことなどから、指定管理を取り下げ、業務委託(部分委託)可能かどうかを検討している。図書館の統廃合についてはH31年度までは現在の体制を維持し、ランドデザイン(基本計画)の中で今後の図書館施設のありかたを示したい。
48	4-2 博物館、体育館等の生涯学習施設の統廃合	海運資料館閉館及び幸丸展示館の存続・活用について地元住民等との協議内容について、地元住民等の反応及び今後の合意形成のプロセスも含めて説明されたい。また、協議にあたっての資料があれば提供してもらいたい。	社会教育課	地元団体の代表者の方々の反応は、海運資料館閉鎖後の、幸丸展示館をより充実したものにする事について関心がある。今後は住民説明会を開催し、地元住民の方々に広く周知するとともに、幸丸展示館を含めた小木地区の活性化について地元の方々と協議していく予定である。
49	4-2 博物館、体育館等の生涯学習施設の統廃合	①体育館について計画の目標数値と実績との差について説明されたい。 ②体育館各施設の年間の利用状況、利用者数及び維持管理運営費について示されたい。 ③真野体育館存続の請願が議会で一度不採択になった後採択となったことについて、その背景と今後の影響について社会教育課の認識を示されたい。 ④小木体育館の廃止について、小木まちづくり協議会並びに小木陶芸クラブの2グループとの協議内容、協議結果及び今後の合意形成に向けたプロセスについて説明されたい。	社会教育課	①計画8施設、実績12施設、差4施設 内訳:真野体育館、真野武道館、小木体育館、新穂体育館 ②上段で記載済み ③背景:不明 影響:より慎重な対応が必要 ④小木まちづくり協議会(小木体育館存続の要望書提出団体):体育館廃止についてスポーツ団体には了解を得ると説明。 小木陶芸クラブ:体育館廃止後の活動について協議。陶芸クラブは代替施設を要望、代替施設検討(陶芸釜の移転先調査)を続けることとした。 今後の合意形成プロセス:小木体育館利用体育団体は了解済み、小木まちづくり協議会もおおむね了解と判断している。今後は陶芸団体と代替案等の協議を継続する。
50	4-2 博物館、体育館等の生涯学習施設の統廃合	①平スキー場の冬季利用者数について、ここ数年の実績を示されたい。また、スキー場を存続させるにあたり改修等の設備費用について併せて示されたい。 ②島内外からの利用者の獲得・増加に向けてどのような対策を考えているのか、佐渡スキー協会の役割も含めて示されたい。	社会教育課	①利用実績:(H26:1,710人、H27:1,149人、H28:1,591人) 改修費用:チェアリフト設置 144,456千円 ロッジ建設 57,910千円 計 202,366千円 ②HP・FB・文字放送のほか各メディアを使った広報による集客を行う。リフト利用料の設定を利用者の利便性を考慮したものとし、シャトルバスの運行も検討している。運営については、佐渡市スポーツ協会に業務委託し、運営の中核となるリフトの運転管理、安全管理は佐渡市スポーツ協会の傘下で佐渡スキー協会が行う。

第3次佐渡市集中改革プラン(平成28年度 重点項目進捗管理表)に対する質問シート

No.	具体的な取組項目	質問事項	担当課	回答
51	4-2 博物館、体育館等の生涯学習施設の統廃合	①平成30年度以降の図書館のあり方について、グランドデザインを描く予定はあるか。	社会教育課	①H29年9～10月に来館者及び無作為抽出(2,000人)によるアンケート調査を実施予定。H30年度中に素案の策定、パブリックコメントを実施するなどして、H30年度中にグランドデザイン(基本計画)の策定を目指す。
52	9-3 時間外勤務の縮減	①「時間外勤務の縮減」の責任者は所属長か。「時間外勤務の縮減」に向けた所属長と人事系の責任者の権限や役割分担はどのようになっているか。それはよく整理されているか。	総務課	時間外勤務をはじめ、職員の服務管理については所属長の専権事項である。その上で、総務課としては、所属長に対し、過去3年間の職員別の時間外勤務と年次有給休暇取得の実態を数値で提供し、事務の効率化や協力体制などに努めるよう指示している。更に、これらの情報に加え、所属職員の日々の勤務実態を踏まえての職員間での事務量の平準化に努めるよう、所属長には指示している。
53	9-3 時間外勤務の縮減	①時間外勤務のデータ収集、分析と対策が全く出来ていない。昨年度当委員会での評価は最低の2.5であった。まずは「どの課」で「どの業務」で「どれくらいの時間外」が発生しているのか示されたい。課長はどのように把握し、どのように情報収集し、どのように分析を行っているのかお示しいただきたい。 ②行政職と現業職での分析も必要である。行政職はツール(電算システム等)で生産性を上げ易いが、現業職は人員そのものが必要なケースがある。このような分析に基づいた対策案がなければならぬと考えるが、課長はどこまで把握しているか示されたい。 ③更に、時間外を削減する為には、職場の職員間の協力・助け合いが不可欠である。職場内での話し合いや研修を促す施策を総務課は考えて指示すべきではないか。現状を示されたい。	総務課	①時間外勤務の実態は、所属長において把握できる。過去の時間外勤務については、現行システムでは閲覧できないために、総務課で集計し提供したが、現年の実態は当然に命令権者たる所属長の把握するところである。その中で、どうした実務が時間外で行われなければならないのか、そうしたはみ出した実務をどのように職員間の協力体制や事務の分担変更等で平準化するかは、所属長の管理監督の職責の範囲と考えている。 ②現業職については、除雪対応や何らかの不測の事態がない限り時間外勤務は発生していないとの過去の実績がある。 ③定期的な課内ミーティングの開催を奨励し、常に、時間外勤務の実績や年次有給休暇の取得状況、更には、職員相互間に事務量の偏りがないかの確認により、事務量の平準化に努めることを所属長には通知している。なお、所属長の判断により必要な課内異動を可としている。
54	9-3 時間外勤務の縮減	職員数が全体的に減少している中でいかに縮減できるのか。時間外勤務の多い課では内部体制の再編が必要ではないか。具体的な方策を示していただきたい。	総務課	H29年度から部制に移行し、課相互間での協力体制を推進し、係体制についても原則1係3人以上とすることにより、係の壁を取り外すこととした。 しかしながら、内部努力での事務の吸収や効率化にも限界がある。今後は、企画課の所管となるが、現行事務の必要性判断に加え、アウトソーシングなどで、公務としての事務のあり方を精査・検討する必要がある。
55	9-3 時間外勤務の縮減	時間外勤務が減らない理由の一つとして、事務事業の見直しが進まず事務量が増え続けていることが考えられないか。	総務課	依然として、事務のスクラップが進んでいないことは事実であるため、行革担当と総務課で全庁ヒアリングの実施中である。

第3次佐渡市集中改革プラン(平成28年度 重点項目進捗管理表)に対する質問シート

No.	具体的な取組項目	質問事項	担当課	回答
56	9-3 時間外勤務の縮減	過去3年の所属職員の時間外勤務等の推移を集計し、所属長に示したことは一定の評価はできる。しかしながら、その効果はどうだったかの分析は現在検証中とは思いますが、時間外勤務の縮減に繋がったのか否かについて途中経過でも良いが聞きたい。本事案はドラステックな改善施策が肝心であり、他行政機関等も含め参考として取り組んで欲しい。	総務課	時間外の削減に向けては、職員全員が事務改善の意識をもち、積極的に実践していくことが肝要である。職員管理の責は所属長にあるが、やはり、職員が一体として事務の効率化や縮減に取り組まなければ、時間外勤務の削減にはつながらないものでもある。その点でも形式的な管理では足りないものと考えている。
57	9-3 時間外勤務の縮減	①平成28年度実績は平成28年度の計画値を下回っているものの、平成27年度実績よりは増加している。また、職員の削減と業務量増大によって、職員一人当たりの時間外勤務そのものが増加していると感じるが、総務課の認識について示されたい。 ②所属長に示した集計結果について可能な範囲で提示されたい。また、その集計結果を元にどのような対策を実施するのか示されたい。	総務課	①個々の実務で評価すると、H28年度は、市長・市議、参院、県知事選や延長保育の拡大等により時間外勤務が増加しているが、こうした要因のほかにも市民からの行政へのニーズは減ることがない。他方で、職員の定数管理の点では、佐渡市将来ビジョンにある目標値に向け、市職員数の減員を実行中である。この将来ビジョンでの目標値は類似団体を参考に、佐渡市の行政組織の特性を加味し算出されているが、この数値で現行の事務を維持することは困難と思われる。市の事務の範囲とは、どういったものか。自助、共助、公助の範囲を画定することが重要であると考え。 ②別紙のとおり(資料No.4)
58	10-1 人材育成基本方針の適正な運用	窓口サービスアンケートの詳細をお見せいただきたい。	総務課	アンケート用紙は別紙のとおり。(資料No.5)
59	10-1 人材育成基本方針の適正な運用	①昨年度当委員会は「佐渡市の人材育成基本方針は一般的・抽象的すぎる。佐渡市に合った独自の人材育成方針を策定すべきである」と伝えたが、その後どのような見直しが行われたのか。示されたい。 ②研修の参加人数よりも「階層別研修」および「専門別研修」の内容が大切と思う。どのような内容で、どのように体系化されているか、例示して説明を求める。 ③1人の職員を見た場合、新入時から課長職に至るまで、どのような育成プログラムや教育体系があるか、説明を求める。	総務課	①基本方針の見直しはしていないが、基本方針には職員としての基本理念が記されている。更には、具体的に必要な能力も示されている。そうした視点で、職員の能力を養成すべきものとし、必要な研修を提供している。 ②別紙のとおり。(資料No.6-1、6-2) ③初任者研修、一般職員研修第1部・2部、主任研修、係長研修、課長補佐研修、課長研修等各階層において必要とされる業務遂行上の知識を習得するために実施。
60	10-1 人材育成基本方針の適正な運用	窓口対応研修、窓口サービスアンケートの実施について…行政の対応は市民の問合せ、その他に対し、如何に迅速・的確に対応するかであり、市民に媚びを売ったり過剰なサービスを提供することではない。職員の業務に対するスキルの向上を図ることにより自然とサービスの向上は実現できるものである。他方、窓口受付及び電話受付を一元化してアウトソーシングすることで、人材育成研修の時間的余裕も生み出すことになるので、是非実現されたい。	総務課	窓口受付については、企画課が中心となり各課のどのような業務を集約できるか、電話交換業務も含めてアウトソーシング化を検討している。

第3次佐渡市集中改革プラン(平成28年度 重点項目進捗管理表)に対する質問シート

No.	具体的な取組項目	質問事項	担当課	回答
61	10-1 人材育成基本方針の適正な運用	①平成27年度以降2年間の職員を講師とする庁内研修について、研修内容及び参加者数について説明されたい。 ②職員がどのような内容の研修を要望しているか把握しているか。 ③計画の目標値の設定根拠について説明されたい。 ア. 階層別研修の参加人数は大きく下回っているが、目標値の設定は妥当か。 イ. ここ数年間、専門研修の参加者数は計画値を大きく上回っているが、目標値は妥当か。 ウ. 自己啓発研修の参加者数の実績が0名となっているが、その原因について説明されたい。また、目標値は妥当か。	総務課	①別紙のとおり。(資料No.6-1,6-2) ②契約関係、法制執務、コンプライアンス(服務)、文書事務 ③目標値は、必要な職員(異動や昇任)の概算数からの算出である。そして、いずれの研修もその必要性が客観的に明らかであることから、職務命令として参加することが前提ではあるが、最終的には職務優先であり、実績が目標値から乖離している。そして、実績の推移を勘案すると、全体として、研修に行きづらい状況があると分析できる。つまり、本来の職務に追われ、余裕がない状況にあるのではないかと推測する。
62	10-1 人材育成基本方針の適正な運用	①職員の接遇については数年前と比較して改善していると感じているが、窓口対応研修内容について説明されたい。 ②接遇に関しての苦情の内容について例示されたい。 ③窓口対応研修の計画値について実績値が既に上回っているが、計画値は妥当か。計画の目標値の設定根拠についても併せて説明されたい。	総務課	①挨拶の仕方等の基本マナー、窓口対応の流れとポイント、話の聴き方伝え方のポイント、電話対応等 ②挨拶がない。電話のたらい回し。態度が横柄である。 ③開講回数(予算)や一回の受講者限度数から、本庁舎等の係長以下の職員(約420名)が7年で受講できるように設定。
63	10-1 人材育成基本方針の適正な運用	①アンケート様式は来庁者に配慮し短時間で記載できるものとなっているか。アンケート用紙を示してもらいたい。 ②アンケートの回収率のさらなる向上に向けた具体的な方策について示されたい。	総務課	①アンケート用紙は別紙のとおり。(資料No.5) ②アンケートはH29年3月3日から3月23日までの間、本庁、支所、行政サービスセンター窓口の10箇所を実施した。 現状としては、総合的な窓口アンケートを置いているため、自主的に回答する市民が少ない。そのため、今後は戸籍や税の窓口にも置き、アンケートの回答を促すようにしたい。