

平成20年度第1回鹿児島市行政改革推進委員会 会議概要

日 時：平成20年7月3日（木）13：30～15：30

場 所：本館2階特別会議室

1 開 会

2 協 議

【委員会での主な意見等】

- 民間力の活用はとても重要であり、今後も民間との協働を進め、市民サービスの向上を図っていただきたい。
- 前例踏襲ではなく、業務の目的や意義をしっかりと認識し、施策がどの程度効果があったのか検証していく、そのような意識を持つことが行政改革の意識改革にもつながると思う。
- 各職場での事務を見直し、業務の効率化を図ることで、新たに質の高い仕事を行うことが可能になると思うので、各職場での業務改善の取り組みを徹底していただきたい。
- 市の組織だけでなく、外郭団体についても、その経営が悪化すると税金が使われることになるので、外郭団体も含めた取り組みが必要であり、研修なども必要であると思う。
- コールセンターは良い取り組みだと思うが1日あたりの問い合わせ件数が27～28件と少ないと思われるので運営面の改善が必要ではないか。
また、1件の問い合わせに対して5分以内に対応を完了することを目標にしているようだが、自分の思っていることや聞きたいことを上手く表現できない方も多し。相手の人が何を求めているのかをじっくりと聞き取って、それに的確に対応することが本当の意味の市民サービスの向上につながると思う。
- 指定管理者制度を導入した施設について行政が運営していたときより使いづらくなった施設もあると聞いている。利用者の声を直接フィードバックして管理運営に活かしていく仕組みを取り入れていただきたい。
- 民間企業での職員研修は、新規採用職員だけでなく他の職員でも実施する必要があるのではないか。
- 市の発行物等への広告掲載については、広告内容について行政がお墨付きを与えているような誤解をされる方もいるので慎重を期していただきたい。
同様に公共施設の使用許可についてもマルチ商法等の会社が公の施設を使用してセミナーを開催し、被害者を信用させるケースも多いので、非常に難しいと思うが、施設を貸し出す際の事前チェックには注意を払っていただきたい。

3 閉 会