

平成21年第3回定例会（9月）一般質問

（2）行政における事務的ミスの再発防止と、今後の展開について

○ 議長 吉田 義一 宮下裕美子君。

○ 議員 宮下 裕美子 第2点目は行政における事務的ミスの再発防止と今後の展開についてですが、私はまだ議員3年目ですが、ここ最近、行政における事務的ミスが多いと感じています。特に昨年の国保税徴収ミスと今回の選挙広報に関するミスは、町民の信頼を損ねる大きな問題であると考えています。

先の衆院選における投票方法の広報ミスは、直接的な責任は選挙管理委員会にありますが、おしらせ号に掲載された内容ということで、発行者として行政にも責任の一端があることは否めません。期日前投票期間中の広報ミスとその訂正だったので、どの程度の影響があったのか私個人の出来る範囲で調査したところ、無効票増加の優位性は認められず、町民の実質的な不利益は無かったのではないかと推察し、ホッと一安心したところであります。

国保税徴収ミスに関しては、平成20年第3回及び第4回定例会で国保税の修正や還付・理事者の処分などが行われ、現在、町民の不利益は解消されており、事務的ミス発覚後、早急に対応が取られたことは評価できますが、大きな問題であったと考えています。

いずれも町民に誤解や迷惑を掛けたことは否定できず、対処が遅れば権利や財産の侵害になる大きな問題でした。このように事務的ミスが散見されることから、行政が信頼を損ねたことは言うまでもありませんが、人間がミスすることはあり得ることで絶対に間違いを起こさない人間はいませんが、ミスによって町民が不利益を被る前にチェックし修正できるようにするのが組織であり、行政が組織体として機能していないのではないかという疑問を持たざるを得ません。

そこで町長にお聞きしますが、行政においてケアレスミスチェックはどのように行われているのでしょうか。

また先に示した2件の事務的ミスに関しては、どのような改善策が取られたのか、具体的に説明いただきたいと思います。

○ 議長 吉田 義一 町長。

○ 町長 櫻庭 誠二 事務的なことについては副町長に答弁させます。ミスという部分で町民に迷惑を掛けることや不利益を被ることについてはおっしゃるとおりですが、人

間である限りミスは付いて廻るものであると思っておりますが、ミスを隠して訂正せずに放っておくことがコンプライアンスに反することであると思っており、職員の規範に背くものについては厳しい処置を今までも取ってきたところですし、職員に対して言い続けていることとしてミスはすぐに訂正し、謝るところはすぐに謝り、事後の処置をきちんとやるということで、これについては発見した段階できちんと現在言われている処置は、やってきたというふうに考えているところです。

○ 議長 吉田 義一 副町長。

○ 副町長 土橋 正美 私の方から業務量・業務内容・執行方法等について少し説明させていただきます。現在の業務量等について業務内容も含めて行政の最近の流れを見ると6、7年前から介護保険の創設、老人保健事業から後期高齢者医療制度への移行など国の制度改正が頻繁に行われている状況があり、国あるいは道からの権限移譲についても多いということで、権限移譲については19業務204権限が下りてきており、これからも増えるような状況になってきており、OA化も進んできています。

対応策について説明したいと思いますが、実際にエラーが出ましたが、これに対して私ども職員にはチェック体制の強化を事あるごとに繰り返し説いている現状でございます。それから税・住宅使用料・介護保険料など賦課するもの、金額の伴うものについて従来は目でチェックすることが多かったのですが、今後はチェックリストを作成してこれによって一つ一つ点検していき、これを複数の目で行い改善して対応していくということで、ご理解いただきたいと思っております。

○ 議長 吉田 義一 宮下裕美子君。

○ 議員 宮下 裕美子 先ほどの答弁で町長からミスは付いて廻るものだから隠すことや放っておくことはせずに対処することが大切であるということに対しては同感ですが、今回の場合はミスが起きて実際に町民にまで影響が出ているので、まずそれに対してお詫びすることも必要であると考えています。

それから副町長から説明があった対応策についてですが、チェック体制の強化ということで、基本的には目でのチェック、チェックリストによるものという回答がありましたが、平成20年第3回定例会の答弁で説明があった時もやはりチェックする人数を増やすという個人の努力に頼るものという回答を得ています。

それからチェックリストを作るということは新しくなっていますが、あまり方法として代わり映えがしないということが少し残念に思い、今現在、業務量が増え質も変化している中で、旧態依然とした個人的な対応として、例えば目でチェックすることは個人

の対応になるので、それはすでに限界を超えていると思いますし、システムつまり組織的チェックがもう少し必要なのではないのでしょうか。

例えばパソコン画面を工夫して入力とチェックの画面を変えるということで、これはものの見方として変化のないところでは、違いを見つけにくいという人間の生態を応用したもので、一般的にパソコンの通信販売の時の画面で利用する時の画面で、入力と確認画面が別のものになっていたり、ATMでも最初に金額を入力するもの、確認画面は全く別のフォームで出てきますし、社会の様々な場面で応用されているシステムを導入することも必要であると思います。それに関しては、ある程度時間も必要ですしお金も掛かることなので、すぐにできることと言えばチェックする人の立場を変えるということがあり、同じ部署の人が同じ画面を見ると大体、問題が起きそうな場面や箇所は認識しているので、どうしても見落とすことがあると思いますので、別の部署の人たちが見直す、あるいはパートと職員というように立場の違う人が、まずパートの人が一律に入力してそれを職員がチェックするというように立場を変えた中で、先ほど言った画面の違いや立場を変えた手法を取り入れて、より一層強化した中で対応していただきたいと考えています。

以上、手法の問題は先ほどの副町長の答弁で理解しましたので、私が提案させていただいたことも検討していただきたいと思います。今、申し上げた手法の問題の他にミスの背景を考える必要があると思いますし、役場の業務量・業務内容・執行方法に問題がなかったのかという点で、地方分権や行財政改革による職員数の減少は、職員一人ひとりが業務の元来受け持つ量と内容を増やしていますし、町民ニーズの多様化により、以前にも増して横の連携の重要性が増してきており、最初の質問でもさせていただいたように、横の連携の重要性が増してきていることが言えます。

今まで業務枠の外の部分だったことを求められ、必然的に業務量・業務幅はどんどん広がっていますので、これで職員が疲弊しミスが発生しやすい環境を作っているのではないのでしょうか。時代に求められ業務が増えるのであれば本当にやらなければならない仕事と省略・簡略化できる仕事を仕分けする必要があると思いますが、そのようなことはされているのでしょうか。

また効率的な手法の開発はされているのでしょうか。事務的ミス増加の背景を考えると様々な要素が考えられますので、事務的ミスが多発する背景として、業務量・業務内容・執行方法などに問題はなかったのでしょうか。地方分権による事務事業の増大、町民ニーズの多様化、行財政改革による職員数減少という現実を踏まえて、お答えいただきたいと思います。

- 議長 吉田 義一 町長。
- 町長 櫻庭 誠二 私が就任した平成16年10月の政治課題は、まちづくり推進会議を中心とした行財政改革の中での健全なる財政運営が行政テーマだったので、その状況の中で役場職員の機構改革、人員削減ということで、職員部門での人件費削減は目標到達部分ということについては、到達した状況にあると思いますが、その流れの中で事務量が多くなっているということが、職員に対する加重なる負担を強いているということは、否めない事実であると思っておりますが、現在の状況で職員数を増やすことは考えられないし、宮下議員の言う、「やらなくていい事務事業があるか。」どうかについては内部で協議したいと思っております。
- 議長 吉田 義一 宮下裕美子君。
- 議員 宮下 裕美子 今の答弁で職員数が削減されていることは、十分に分かっているけれど、これ以上増やすことができない、あるいは内部の事務事業を考えた時に削減するかどうか検討するのは、内部協議を行うという説明がありましたが、内部の事業仕分けということで本当にどの程度の事業が削れるのか不安を感じますし、事業の仕分けというのは実際に今、色々な自治体で取り入れられており、元々、財政的な問題から予算管理の一つの手法として自民党や民主党などでも取り入れられ地方自治体に波及しており、近隣では滝川市や恵庭市などでも取り入れており、事業そのものの必要性、実施主体・実施する場合の仕事の中身などこれまでの前例に捉われず、あるべき姿を追求する仕組みであり、この際には、外部の目を入れて公開の場で行うことが原則になっています。ある自治体では、この手法を取り入れることにより一割強の予算削減することができ、このような事例もあるので内部だけの事業仕分けだけでなく、外部又は専門家などをも入れて検討する必要があるのではないのでしょうか。

それから横の連携の必要性は以前から申し上げていますが、それを強化するほど職員が大変になるという矛盾を抱え、予算もこれ以上付けられないことから、職員数の増加も認められないということも十分に理解できますが、それを補完する目的で嘱託職員などある程度補充することはできないのでしょうか。それから窓口業務の委託契約を実施している自治体もあって、窓口業務は非常に重要ではありますが、役場の仕事の中では職員以外に任せられる部門でもあり、窓口業務があることにより、仕事が途中で断ち切られることにより非効率になっている場面もありますので、窓口業務をNPOなどに任せている自治体が既に存在するので、それを調べて委託することも検討すべきと考えます。あるいはもっと極端な例を挙げると、窓口業務の制限ということも考えられ、ある程度の時間制限や曜日制限をした中で窓口が開いている時間はこの時間、この曜日、

この日にちというような制限を設けて、住民に理解していただき業務をより一層、効率化あるいは重点的課題に職員に振り向けるということも可能であると思いますが、これらいくつかのアイデアを示しましたが、町長の考えをお聞きいたします。

- 議長 吉田 義一 町長。
- 町長 櫻庭 誠二 一般質問の中で事務的ミスの再発防止と今後の展開ということで、今のお話はそこから随分飛んでいたのではないかと判断するところですし、宮下議員の提案については内部の検討とさせていただくということで、答えさせていただきたいと思います。
- 議員 宮下 裕美子 了解しました。