

第2回東海市行政改革推進委員会 会議録

議 題 東海市行政改革大綱推進計画（令和8年度（2026年度）～令和10年度（2028年度））案について

日 時 令和8年（2026年）2月9日（月）午後2時から午後3時まで

会 場 東海市役所302会議室

出席者 委員：北野達也（委員長）、木下俊春、市原剛次、久野三賀、蟹江直矢、佐々木雅敏、松下千夏

事務局：成田企画部長、中島企画政策課長、名和統括主任、浅枝主事補

欠席者 加藤龍子（副委員長）、深谷佳充、酒井清明

公開の可否 公開

傍聴者数 なし

（内 容）

1 開会

2 議題

(1) 東海市行政改革大綱推進計画（令和8年度（2026年度）～令和10年度（2028年度））案について

推進項目に関する主な質疑等は以下のとおり

松下委員： 「安定した救急体制の確立」について、日中5隊運用へ対応するためには、職員数の確保が重要である。採用職員数を増やす予定はあるか。

事務局： 令和8年度の消防職員採用者は、昨年度より6名多い8名を予定しており、日中5隊運用の実現に向けて計画的に採用している。また、今後本市の消防職員定数を126名から152名に改定したことから、定年退職者数だけでなく中途退職者数の動向も見つつ、職員確保に向けて取り組んでいく。

久野委員： 「指揮・救助体制の強化」についても、同様に採用者を増やして対応していくのか。

事務局： 同様に計画的に取り組んでいく。

市原委員： 令和10年度から常時5隊運用の実施を検討するのか。

事務局： 令和10年度は休日を含む日中5隊運用を開始し、常時5隊運用方法を検討する予定である。

市原委員： 職員数を確保し、常時5隊運用が計画より前倒しで実現できるとよいと考える。

木下委員： 救急隊を必要とする市民に対応できる環境づくりのために、市民へ適切な救急隊利用に関する啓発等を実施することが必要である。

事務局： 消防本部では、体調異変などによる救急利用の可否について、迷うことなく利用していただきたいと考えているが、不急ではない利用者も一部見受けられることから、ホームページ等で適切な救急利用の啓発を実施している。

木下委員： 「消防団の充実強化」について、推進計画は令和8年度までとなっているが、今後も計画の策定は検討していくのか。

事務局： 今後は担当課と推進項目の概要や目標等を精査しながら、令和9年度以降に新たな計画の策定を検討していく。

蟹江委員： 本市は大規模災害が少ない地域であるため、消防団が実際に活躍する場面が少なく、組織力が弱まっていると感じる。組織力強化のために具体的な取り組みは予定しているか。

事務局： 本市では消防団教育訓練計画を策定し、教育訓練の充実化及び団員の負担軽減を推進している。また、従来の消防操法大会から消防団災害対応競技会へ変更し、実施内容を救護対応や震災対応等、現場で役立つ実践的なものに変更した。加入促進においては、引き続き消防団の紹介動画による周知や、事業者へ消防団加入への理解を進めていく。また、大規模災害時の後方支援や水害時の避難誘導など、特定の条件の際に活動する「機能別消防団」も視野に入れた取り組みの検討も進める。

委員長： 災害発生時は地域住民の対応も重要であるが、地域住民を対象とした防災活動は実施しているか。

事務局： 市内の各地域で地域防災訓練を実施し、災害発生時の対応方法を周知している。また、コミュニティ等から訓練実施の要請があれば、個別で対応している。

委員長： 防災士や防災ボランティアコーディネーターの養成を推進すれば、地域防災力の向上が期待できる。また、地域住民の初動対応が充実すれば、消防団員の負担軽減が見込まれるので、地域住民の防災意識向上につながる取組みを推進していただきたい。

佐々木委員： 災害発生時の初動対応は、消防団のみで対応できないことも想定されるため、地域住民の連携体制を強化することも大切である。

佐々木委員： 「職員力・組織力の高い職場を構築するための各種研修の充実」について、手続き等のデジタル化が進む中で、特に若手職員において、相手と直接対話しながら理解を深める力が十分でないと感じている。相手の発言の意図を的確に汲み取る能力は、職員にとって重要である。そのため、民間派遣研修等も検討しながら、客観的な視点を養うとともに、コミュニケーション能力の向上につながる研修を推進していただきたい。

事務局： デジタル化が進み、市役所に来なくてもできる手続きが増える一方、市民への適切・丁寧な対応は職員として基本であることから、市民等への職員の対応力を高められるよう、接遇に関する研修を引き続き実施していく。

佐々木委員： 「おくやみ窓口」では、市民が各課へ移動することなく手続きが完了できることに加え、職員と直接会話をすることで手続き内容を確認することができるため、利便性が向上したと感じた。手続きのデジタル化と合わせて、職員が市民の目線で物事をとらえ、市民サービス向上へつながる取組みを推進していただきたい。

事務局： 手続きのデジタル化を先進的に導入している自治体では、市民への聞き取りなどを丁寧に実施するなど、アナログ的な部分も大切にしながら、デジタル化を推進している。それらも参考に、現在本市にて実施している「書かない窓口」では、導入前に職員が市民役になって手続きシミュレー

ションを行うなど、より市民目線に立った運用ができるよう、工夫しながら導入を進めた。

佐々木委員： カスタマーハラスメントについて、市の方針など統一的基準に沿って対応しないと、職員個々の判断でハラスメント基準が変わってしまい、余計なトラブルにつながってしまうことも想定される。そのような被害をなくすために、組織的な対応方針や、ハラスメントを受けた時のマニュアルを明確に策定することが必要である。

事務局： 本市ではカスタマーハラスメント防止対策基本方針及びカスタマーハラスメント防止対策基本マニュアルを策定し、その内容をホームページに掲載している。今後も引き続き、これらの内容について市民にも周知するとともに、職員個人が市民からカスタマーハラスメントを受けないように、組織として対応していく。また、カスタマーハラスメントにつながるようなきっかけを作らないためにも、職員の接遇向上にもしっかりと取り組んでいく。

委員長： 職員研修はどのように実施しているのか。

事務局： 職員の階層に応じた研修や、公募による研修等を実施している。

松下委員： 「在宅勤務等の柔軟な働き方に関する制度の導入」について、管理目標の数値はどの職員を対象として算出したものか。

事務局： この管理目標である「在宅勤務の実施率」については、消防職や保育職を除いた職員を対象としている。令和7年度の実施率の結果は来年度の会議にて報告予定である。

佐々木委員： 下水汚泥の共同処理について、進捗状況はどうか。

事務局： 年次計画どおりに進められている。

(2) その他

企画政策課長より今後の予定について説明

3 閉会