

令和7年度第1回地方独立行政法人名護市行政事務機構評価委員会  
議 事 録

日時：令和7年7月28日（月）13:56～16:00

場所：名護市役所庁議室

	出席委員等	欠席委員等
委員	嘉手苺 健（委員長） 宮城 弘子（副委員長） 大城 美樹雄 与那国 かおり 比嘉 幹和	
事務局	比嘉 史（市民課長）	
関係者	比嘉 恒治（法人理事長） 高良 美夏（法人事務局長） 吉本 真紀（法人事務局上席主任） 山入端 章子（法人事務局主事）	

1 次第

(1) 議事

- ① 地方独立行政法人名護市行政事務機構年度評価実施要領について
- ② 地方独立行政法人名護市行政事務機構令和6年度（第1期事業年度）に係る業務の実績に関する評価結果（案）について

(2) その他

2 議事要旨

(1) 議事

- ① 地方独立行政法人名護市行政事務機構年度評価実施要領について  
事務局より資料説明

（委員） 今回の評価は最初の評価であるため、先行事例に倣うことは別に間違っていないが、緑風学園の学校運営協議会の委員だった経験から話をさせてもらいたい。緑風学園の評価等に関するアンケートは、良いか悪いかを明確にするために敢えて4段階評価としていて、これを明確化することによって改善に繋げていた。今回は初めての評価なので先行事例のやり方でも問題ないが、もっとステップアップさせるためにも今後、評価委員会で審議して次回の評価からやり方を変えることはできないか。

（※他の委員より賛同の意見あり。）

（委員長） これまでの評価と言えば、5段階評価が当たり前だったので、

ある意味画期的だと思う。

(事務局) 今年度10月か11月頃に、次年度分の年度目標案を策定するための評価委員会を開催する予定であり、そのときに事務局から評価要領のたたき台を提案するので、議論してもらいたい。考え方を整理したいのでお聞きしたいが、4段階となると具体的にどういうふうになるのか。例えば、大変良い、良い、悪い、大変悪いというようなことか。

(委員) とりあえず「Ⅲ」をなくすイメージ。今後、委員会で議論することになるが、イメージとしては、

I：すぐに改善

II：改善項目あり

IV：よくやっている

V：大幅に上回っている

という感じ。基本的に計画どおりにやっているということは当たり前のこと。それは評価するところではないと思う。

(事務局) 全体評価について文章で記載することになっているが、その場合の書きぶりはどうなるのか。

(委員) 先ほどの例で「II」や「IV」の場合、それぞれの内容ごとに細かく見ていく必要があって、そこを評価していくことが大事だと思う。それを踏まえた総評みたいな感じになると思う。これについても今後議論したい。

(委員) 普通は5段階で行っているが、確かに4段階の評価で行うこともいいと思う。

(委員長) 「I・II」はもちろん改善へとつなげ、「IV・V」という評価となれば、どんどん推進していくといいと思う。また「II」や「IV」というのも程度の問題だと捉えられる。

(委員) 4段階の方がわかりやすい。評価する側も楽になると思う。

(委員) この評価は、職員が評価するためのものか。それとも評価者が評価するためのものか。評価の流れを確認したい。

(事務局) (評価の流れを説明) 評価は個人が行うものではなく、法人の自己評価であれば法人が、市の評価であればあらかじめ評価委員会の意見を反映させた原案を市長が決裁して確定させる。

(委員長) 要領の見直し・改正は誰が行うのか。その主語を明らかにしたほうがよい。

(事務局) 要領の見直し・改正は評価委員会が行うことになっている。それが明確になるよう文言を修正する。

(委員長) 次回から4段階評価で対応できるように要領の見直しを行うことを前提に、今回は事務局の当初案の第3(見直し・改正の規

定)を修正した上で承認してよいか。  
(※全会一致で承認)

② 地方独立行政法人名護市行政事務機構令和6年度(第1期事業年度)に係る業務の実績に関する評価結果(案)について

(委員) p. 3下から6行目「目標を大きく上回って…」とあるが、1分弱という数字は、大きいものなのか、小さいものなのか。人によって捉え方が違うので、評価委員の一人としてこの数字の説明を求められたときに説明できないというのが正直な感想。なので、事実のみを淡々と記入したほうがいい。例えば「1分弱短縮」といった感じで。

(事務局) 委員ご指摘のとおり「目標を大きく上回って」は削除する。

(委員長) 住所異動の処理時間について、従前、目標、実績を確認してみても、確かに時間は長くなっているが、お客さんのケース次第で事務処理にかかる時間にばらつきがあるのであれば、比較のしようがないのではないかと。実際の待ち時間について、アンケートの結果でも問題ないようだし、実際に他の人から窓口の話聞いても、私が聞く限りでは長くなったと不満は聞こえてこない。お客さんが満足しているのであれば、それを良しとする考え方でよいのではないかと。

(委員) 受付から交付までの流れは十分なのか。またそれぞれの窓口の数はそれでいいのか。

(事務局) 窓口の数を増やしたいのは山々だが、庁舎が狭く物理的に無理である。

(委員) なぜ券売機を廃止してセミセルフレジを導入したのか？

(法人) 以前からキャッシュレス対応のニーズがあったので、検討のためキャッシュレス決済対応の券売機を導入している他の自治体の話を聞くと、チケットの買い間違いがあったときに一部の電子マネーは即時決済でキャンセルができないため、トラブルになるということだった。実際、名護市でも券売機の頃はチケットの買い間違いが多く、返金対応で時間が取られていた。そういうこともあって、店で物を買うときと同じように取りたい証明書で間違いのないことを確認した上で料金と引換えで渡すことができるセミセルフレジを導入した。セミセルフレジ導入後は、チケットの買い間違いが起きないので、改善に繋がったと思っている。

(委員) こういう色々改善してきたことがあるのなら、点数での評価の前に改善に繋がったことや改善したことをしっかり記入したほうがいい。

(委員) (※委員提供資料の説明あり。) 評価をする上で評価者が陥る6つの誤りというものがあるが、その誤りの一つに中心化傾向というものがある。5段階評価の3の評価のように真ん中を設けると、真ん中の評価に集中してしまう現象である。これが起きると物事の良し悪しが見えにくくなって、賞賛することも改善を促すこともできなくなるために評価そのものが無意味になってしまう。p 8の項目別評価の集計をみると見事に「中心化傾向」が起きているが、幸いなことに法人自ら改善点を見出しているので評価自体は無意味化していないが、今後のことを考えると、やはりメリハリのつく評価方法を議論していきたい。

(委員長) 「どうしたいのか」、「どうしたのか」を明らかにするようなやり方が良いのではないか。今回は初めての評価なので先行事例に倣うことは、それはそれで間違ったやり方ではないけれども、改善に結びつけることができる名護市ならではの評価があってもいいと思う。

(委員) 点数で成績をつけることは「評定」、良いか悪いかを判断するのが「評価」、我々は「評価」していく立場であることをしっかり認識しておけば、ぶれることなく評価できると思う。

(委員) マイナンバーカードを申請して受け取るまで1か月程かかると言われ、実際にこれくらいかかった。なぜこんなに時間がかかるのか。

(法人) マイナンバーカードは国の工場で作って役所に送られてくるので、それなりに時間がかかる。

(委員) 災害時の対応に関連して聞きたいが、去年(令和6年4月)の津波警報のときは、皆庁舎から避難したのか。訓練の計画も今後入れたほうがいい。

(事務局) 去年の津波警報のときは、職員、その当時の窓口委託のメッセージの社員、来庁者も一緒に指定の場所に避難した。

(法人) 災害時は名護市と一体で動くことになるので、法人の訓練は単独実施というよりも、名護市の訓練に合わせて実施するつもりである。去る6月に実施した名護市の避難訓練のときは、法人職員も窓口業務で離れることができない者を除いて皆参加した。

(委員) 組織のフラット化とは？具体的に教えてほしい。

(事務局) 法人の組織で一番大きな単位は事務局である。通常、事務局内で課とか係を設けて組織が細分化されるが、セクショナリズムが起きやすくなる。それを防ぐために事務局のみを設置してフラット化を図っており、実際に応援に入るなどしてフレキシブルに動いているようである。ただし、管理監督の職員として、

事務局長 1 人、次長 1 人、上席主任 1 人、主任 4 人を配置している。

(委員) 管理監督する側は、1 人当たり何人の部下をみているか。

(法人) 今、正確な数を持ち合わせていないが、上席主任・主任 1 人当たりの部下の数は、大体 7～8 人ぐらいである。

(委員) 1 人当たり 10 人以内が適正だと言われているので、これを維持してほしい。

(委員長) 令和 6 年度の評価については、一部の字句を修正した上で事務局案を適当とする意見とするが、今後の評価の方法について、

- ・ 中心化傾向を防ぎ、メリハリのついた評価を目指すため、5 段階評価を 4 段階評価にすること。
- ・ 評価の指標を定量的なものにすることはいいことだが、住所異動の処理時間は、社会情勢や転入者の個々の状態に影響を受けて、比較できないほどの時間のばらつきがあるので、指標としては適さないのではないか。今後は、定量的なものを指標とする場合は、適切なものを選定すること。

の 2 点を加えたいがよろしいか。

(※全会一致で承認)

## (2) その他

(事務局) 次の評価委員会は、10 月か 11 月頃に開催予定である。