

【所属名：総務部 財政課】

【会議名：令和3年度第2回行政改革推進委員会】

## 会 議 録

作成日 令和3年11月30日

日	令和3年11月19日	時間	13:30～15:22	場所	市役所2階 201・202 会議室
件名	(議題) 令和3年度実施計画取組項目の上半期の取組状況について 第4次行政改革大綱について				
出席者	【出席者】	齋藤伸一(会長)、中村勝男(副会長)、北村雄一、大貫慶一、 早川正明、長谷川仁基、八木章(7人)			
	【欠席者】	古市正信、今井圭太、尾崎毅(3人)			
傍聴者定員	【事務局】	総務部 五十嵐部長 財政課 山口課長、磯貝補佐、杉原係長 総務課 渡辺課長、仲谷補佐、上野係長、渡辺係長、白澤係長			
	傍聴者定員	一人	傍聴者数	0人	

### 会議要旨

#### 1 開 会

#### 2 会長あいさつ

#### 3 議 題

##### (1)令和3年度実施計画取組項目の上半期の取組状況について

会 長 ・本年度の取組項目は16項目である。推進項目が1から6までであるので、推進項目ごとに区切り説明の後、質疑ご意見をいただきたい。推進項目の1、市民目線に立った行政サービスの向上に係る取組について事務局の説明を求める。

#### 推進項目1 市民目線に立った行政サービスの向上

##### 申請用紙の効率改善

##### フロアごとの窓口改善

事務局 ・市民課の窓口における申請手続きの簡素化等により、申請者の負担軽減を図るということで取り組んでいる。昨年11月1日から窓口各種証明書等の申請書を統合し、押印を廃止している。今年度も、導入後の効果検証では、住民の負担軽減が継続されており、スムーズな窓口対応ができてきている状況である。

・フロアごとの窓口改善について、時代の変化に応じる行政窓口サービスを目標とし、現状を検証して改善につなげるもので、令和2年度に市民課窓口において申請書作成システムのトライアルを実施したが、費用対効果が見込めないということで、これに代わる別のシステム構築について現在検討している。

会 長 ・押印の廃止で、具体的に何パーセント減したという数値はあるか。

事務局 ・数値化はできていない。これからの取組の中で確認し、分析していきたい。

会 長 ・マイナンバーの利活用について、準備をしてもらいたい。

- 委員 ・オンラインシステムの証明書交付により時間短縮になると思うが、体感としてどれくらい短くなるか。
- 事務局 ・スマートフォンから住民票を予約するようなシステムを検討している。書かせない、待たせない窓口の実現を進めていく予定でいる。
- ・基本的には1枚の申請書で名前を書くのが1回で、必要な書類のところでチェックしていただく形になるので、発行するまでの時間は今までと変わらないと思う。マイナンバーカードを使えば、コンビニで即時発行できるので、その時代に合わせた技術を使って、お客様が待っている時間をなるべく少なくなるような工夫をしていきたい。

## 推進項目2 民間委託・民営化の推進

### 学校給食調理等業務委託の検討

### 図書館窓口業務の民間委託

### 糸魚川市スポーツ協会の自主運営の強化

### 糸魚川市観光協会の自立と機能強化

- 事務局 ・児童数の推移と設備との方針も考え合わせながら集約について検討を進めている。また、給食配送員について、田沢小学校で調理したものを青海中学校へ配送していたが人員が不足している中で、民間委託に向けて検討していきたい。
- ・図書館窓口業務の民間委託では、県内で導入している事例を確認し、具体的なものを聞きながら進めてきた。委託内容、手法等を検討し、具体的な方針案について作成作業をまとめている。また、庁内の関係各課が集まって、10月以降、会議を進めている。令和4年の10月を目標に窓口業務の委託に向けて検討を進めている状況である。
- ・糸魚川市スポーツ協会の自主運営の強化では、スポーツ協会の事務局業務に対して、市の職員が従事している部分を、何とか協会が自立することで、減らしていけないか取り組んでいるが、昨年度は新型コロナウイルスの関係で、今年度は8月にインターハイの大会があり協議が進んでいない。
- ・観光協会の自立と機能強化では、今年度上半期は各種旅行商品などの企画販売を行い販売促進に努めている。また、インターネットを利用した旅行商品の受付や地域活性化企業人の受入れを継続し、組織体制の強化を進めている。平成30年度では、旅行業としての利益は25万円程度であったが、令和2年度では、110万円程度となり、徐々に利益を上げて自主財源の確保に努めている。ただ近年は、コロナの影響による会員の負担が非常に厳しく、会費を減らしているため、市の補助金が収入の約4割程度を占めている。会費を例年どおり納めていただければ、自主財源の割合が上がってくると聞いている。
- 委員 ・観光協会の旅行業の利益は、110万円か。売上げではないか。
- 事務局 ・先ほど申し上げた数字が利益ということで担当課から聞いている。
- 会長 ・スポーツ協会、観光協会の問題で、自立することによって従事している市の職員分の給料が削減できるとか、問題はどこにあるか、その取組が必要である。

### 推進項目3 事務事業の改善と変革

#### 職員による行政事務・業務の改善及び提案

事務局 ・改善チャレンジ2021として係単位で業務改善を提案してもらった。実践の内容は、一つ目として、事務改善、業務改善、市民サービスの向上、二つ目として、働き方改革、三つ目として、その他の三つの区分で取り組んでいる。昨年度からの変更点は、職員の不祥事を受け、風通しのよい職場づくり、業務の平準化、事務処理ミスの方針、また、市のイメージの向上といった項目を追加して募集した。一次審査を行い、12月に提案発表と最終審査会を実施する予定である。

#### RPA等の導入調査と事務の効率化

事務局 ・RPA処理業務における事務方法の見直しや自動化手順の作成について、外部の専門業者に委託した。改善希望業務には22の業務が上がり、12の業務を選別、再度取り組めるかどうか検証しヒアリングを行っている。職員がシステムを組み、業務改善が進むものも一つ二つ出てきたので、成功した業務は職員研修で周知し、進めていきたい。また、上越市、妙高市と協議し、財務会計システム、文書管理システム、電子決裁システムを共同で導入する検討をしている。

委員 ・職員による行政事務の事務業務の改善で、個人での提案や発表会、褒賞といったものはないのか。

事務局 ・個人での提案も随時受け付けており、一次審査後の5つぐらいの提案について、最終発表ということで、市長、副市長等から発表を見ていただき、一番いいものは表彰し、賞品等も出している。

委員 ・全庁的な問題を部課長によるチームでやられたらどうか。

事務局 ・この改善チャレンジは、身近な事務で問題がないか見直していくところから始まっている。部の横断的な問題は市長を含めた市政運営会議の中で協議しているが、テーマによってはやり方を変えていく部分もあるかと思うので参考とさせていただきます。

会長 ・専門の講師を呼んで講義を受けると見方も変わるのではないかと、提案制度の成功しているところの調査をして周知するとか、いい提案なら何かしらの褒賞を出し職員のやる気を上げてもらいたい。

事務局 ・職員提案制度は、相当前からあり、そのときから良いものには、褒賞してきた。関心ある職員は、毎年提案していたが、提案する人が偏っていた。係単位にすれば、少なくともその係の中で、話し合っている程度職員全員が同じ方向を見て改善に向かっていこうという気風が生まれるということで、現在のような手法を取ってきたという経緯がある。

会長 ・発表会は、市民に対して、もっとアピールする必要がある。発表会の内容をできるだけアピールし、広報、新聞社、それからホームページにも、掲載することによって、市の職員の頑張りが伝わると思う。

### 推進項目4 公共施設の総合的かつ計画的な管理

#### 公共施設等総合管理指針の評価と実践

事務局 ・28年3月に作成した、公共施設等総合管理指針に基づき、効果的な施設の管理運営を進めていく中で、それぞれの施設の状況を把握するためのカルテを作成し進めてきた。その際、施設カルテのデータが、平成27年から29年の利用実績や管理経費等の古いデータから作っており、今年度、予算の要求に先立ち、平成30年から令和2年度の利用状況、管理運営経費等のデータに見直し、来年度予算の要求を行った。

#### 施設使用料改定のあり方の検討

事務局 ・これまでは消費税の改定など社会的要因があったときに改定を行ってきたが、改定するしないかわからず、定期的に見直す必要があることから、基本的に改定周期を4年とし、計画的に取り組むことで、施設の経費などを確認してきた。令和2年度は、コロナの影響により本来の使用状況ではなく、今後、全体の使用料を考えていかなければならない。さらに確認作業、検討を進めていきたい。

### **推進項目5 健全な行財政運営**

#### 補助金・負担金の適正化

##### 上水道料金の新たな料金体系の構築

事務局 ・どのような形で補助金が交付されているかを確認するため、補助金カルテを昨年度作成した。予算編成に当たり、補助金の目的、成果等を確認しながら、見直しを行い、各課においてもまた財政課においても、補助金の趣旨を再確認し、見直す内容等が整理できた。今後、すでに交付している補助金の効果等の検証を進めたい。

・上水道料金の新たな料金体系の構築は、改定案の作成に向けて庁内で検討協議を進め、改定方針案をまとめた。地域間における料金の違い、健全な経営の継続という二つの課題を解消する中で、水道料金のあり方検討委員会で審議し意見書を受理した。また、市議会の建設産業常任委員会で審査を行い、この10月11日に各地域16会場で、住民の説明会を実施している。

委員 ・私も上水道料金の検討委員の一人であったが、非常に差があった。糸魚川地域、青海地域の料金を5年間で能生地域の料金に近いようにしたいというのが検討委員会の総合的な判断であった。適正な料金をいただいて健全な運営となるようにお願いしたい。

事務局 ・水道料金について、料金体系が違うということが一番のネックであり、5年間で料金の体系を合わせたい。各地域別に一定の料金の値上げをさせてもらいながら進めたい。また、あり方検討委員会でご協力いただいたが、今後、予定外の水道に係る経費をどうするかということで、皆様のご記憶に新しいかと思うが、和歌山の水道管が破裂し、何日か水道が止まったことで、老朽化が原因であった。このようなことが起こらないように、適正に水道料金をいただく中で、適正に管理していきたいと考えている。皆様にご負担いただく形になるので、心苦しいがお願いしたい。

### **推進項目6 職員の意識改革と効率的で質の高い組織運営**

## 内部監査制度の強化と業務監査の実施

事務局 ・業務の効率化の推進、業務における法令の遵守、また事務ミスの防止等を図るため、平成21年度から実施している。今年度も引き続き内部監査を実施する予定で現在調整をしている。監査項目については、今年度、不祥事があったので、不祥事防止の観点から選んで実施する予定である。内部監査とあわせて、事務ミス防止研修、文書管理研修、こういったものも実施する予定である。

## 職員の地域活動等への積極的参加

### 職員研修による資質向上

事務局 ・今年度は、新型コロナウイルスの影響で、活動制限があり、地域活動自体に参加できなかったということが多かった。職員からの自己申告書においてもこういう活動自体が中止になっているため参加できないという記載が多くあった。10月以降、状況も変わってきているので、積極的に参加するようこちらからも周知したい。

・職員研修による資質向上については、オンライン研修を行い、講師の方と調整がつけば、オンラインということでもいくつか実施している。また、今年度不祥事案件が発生したため、会計年度任用職員も含めて全職員を対象に、不祥事防止研修という形で、現在ある不祥事防止活動指針の説明等の研修会を1週間程度かけ行った。今後、事務ミス防止研修、接遇マナー研修等、能力向上に努めるようにしていきたい。

### 行政改革意識の向上

事務局 ・公民連携、今までの民間委託ということだけではなく、民間からアイデアをいただく中で、サービスや施設管理を行っている。取組については、各自の事業に対し、活用できるものはないかと、気づきを持つということで研修を重ねている。上半期については、民間企業が主催する講演や国土交通省が主催するウェブ講演会を視聴し、民間と連携した行政サービス提供、公共施設の管理について、職員の気づきを促進するため実施している。

委員 ・オンライン研修とリモート研修は、効果が良い部分もあることがわかった。コロナが終息したとしても、オンラインでできるものは続けていくか。

事務局 ・会場の予定がつけば、費用対効果はよく、資料もデータでやり取りができ、デメリットを感じない。このような研修はなくなることはない想定している。

会長 ・個人の履歴、資格、研修は何を受けたか、管理をしているか。

事務局 ・研修履歴については職員個々でデータ管理している。資格についても管理し人事異動等に活用している。

会長 ・会計年度任用職員についてはどうか。

事務局 ・資格で採用される方はその資格が前提となるが、一般の事務補助は資格までは把握していない。

会長 ・会計年度任用職員も正職員と同じような仕事をする。同じようにミス防止等の研修も必要ではないか。

事務局 ・会計年度任用職員もいわゆる公務員となるので、今回の不祥事も踏まえ研修が必要であると感じている。職員倫理も含め、ミス防止も併せて研修を今後行っ

ていきたい。

(2) 第4次行政改革大綱について

事務局 ・第4次糸魚川市行政改革大綱(案)の各項目について説明

- 1 はじめに
- 2 第3次行政改革大綱の検証
  - (1) 検証方法
  - (2) 第3次行政改革大綱の検証
- 3 第4次行政改革大綱の基本方針
- 4 推進方法
  - (1) 計画期間
  - (2) 推進方法
- 5 取組体制

委員 ・第4次行政改革大綱について意見を出したが、それを踏まえ、こうなったとする説明がないがどうなっているか。

事務局 ・説明が足りず申しわけない。何名かの委員からご提言をいただいた。人口減少等が進む中での取組についてご心配いただいている部分や、行政改革大綱ではないが、他の計画で、例えば脱炭素の取組については、環境審議会が現在あり、お繋ぎをしていくような形でさせていただいている。それぞれ個別にいただいている取組については、大綱に基づいて策定させていただき推進計画の中で反映させていただきたい。

委員 ・意見が出されて、どういう意見があったという紹介が先にあって、それを今、検討しているぐらいの説明が欲しかった。

事務局 ・いただいたご意見について、個別の内容に踏み込んだものが多くあり、今後の推進計画の方で説明させていただきたい。大変申しわけございませんでした。

会長 ・総合計画の審議会が11月17日にあったがそのときの修正案と違うが。

事務局 ・資料は送ったときの最新版でお渡ししたが、その後に修正をしている箇所についてはご容赦願いたい。

会長 ・議会でコンプライアンス特別委員会を設置しているが、コンプライアンスについて、今後一生懸命取り組んでいくこと、まだ、職員の意識改革の中でも、このコンプライアンスという言葉を入れる必要があるのではないか。

事務局 ・先ほどの行革の中で、内部監査とかコンプライアンスという部分が非常に重要だということで取り組んでいる。職員の意識改革という全体の部分のバランスをみて、今回会長から意見をいただいたので、検討したい。

委員 ・財政運営の本当の大きな部分はおそらく市長とかの意思決定がかなりウエイトを持つと思う。財政運営という文字がものすごく気になり、もうちょっと中身の濃い議論が必要で、果たしてその議論に耐えられるかなという部分の心配もあったりする。

事務局 ・前回の委員会の中でもご意見、ご提言いただいていたが確かに財政運営という市全体の会計、予算、決算がどうなっていくという形で、政策的なものも含んだ形になってくる。ただし、行政改革として挙げているのはそんな中でも、

事務事業の効率化等の一部切りとった形で取り組むということで重点項目として挙げさせてもらっている。また、行政改革は、総合計画を実施するにあたり、下支えするものと考えているで、全体的な中の一部の形ではあるが、市全体の財政運営を見る中で、行政改革として取り組んでいくべきものとして挙げさせてもらった。

委員 ・やるからには大きいところを切つていかないと改革はできない。それができるのは市長かもしれないが、大きな議論をしていく必要がある。

事務局 ・政策評価と事務評価という形で、事務評価の部分が行革という受けとめ方ではあるが、そこから政策にぶら下がった事務という形もあるかと思うので、双方から見てそのうちの事務的なものの改革をこの行革で取り上げて実施していくという見方をしていただきたい。

委員 ・少しすっきりした。

委員 ・第3次総合計画案についての説明はこれからか。

事務局 ・第3次総合計画（抜粋）の説明

委員 ・LINEの登録者を増やすと書かれているが、目的や内容が書かれてない。想像はできるが、何をやろうとしているか一般の人にはわからないので目的、内容を教えていただきたい。

事務局 ・市民生活の利便性の向上というところで、市からの行政情報や緊急の情報を多くの方に即時に届けるためにSNSを活用した情報発信を整備するということである。また、年齢や性別、障害の有無にかかわらず、すべての方がデジタル化の恩恵を受けられるよう、スマートフォンから色々な申請をしてもらい、そういう場所を増やしていきたいという意味で、なるべく多くの方からLINEを入れていただいて、市の情報を受け取っていただく。また今後、スマートフォン等を通じて様々な行政のオンライン申請をしていただくという意味で、この数値目標を上げさせていただいた。

委員 ・この内容で理解している人も相当数いると思うが、市内の人みんなの利便性を向上するには、この方法がベストであるという話がないとうまく結びつかないと思う。

事務局 ・ホームページという言葉であれば、ある程度、日常的に皆さん使われている言葉かもしれないが、新しいツールについては、ちょっとなじまない方、特に年齢の高い方にはそういう部分もあるかもしれない。もう少しわかりやすく表現し、SNSという言葉やインターネットを使った情報提供のような言い方をした方がよかったのか反省点とっており、もう少し表現の工夫は間に合うようであればそうさせていただきたい。

・総合計画の最終確認を庁内で実施をしているので、委員の皆様からのご意見について反映させていただける部分は、修正できる部分は修正し、加えられるものは、加えていきたいと思っている。

会長 ・議会でコンプライアンス特別委員会を設置しているが、コンプライアンスについて、今後一生懸命取り組んでいき、まだ、職員の意識改革の中でも、このコンプライアンスという言葉を入れる必要があるのではないか。

委員 ・基本的に、マイナンバーカードを市民の皆さんから持ってもらうと、前に進むことも出てくるということか。

事務局 ・マイナンバーカードを市民の皆さんから見て、持っていない理由は使い道がないという部分だと思っている。国の方では、健康保険証の機能を持たせるとか、免許証の機能を持たせるとか、また、マイナンバーカード一つで行政に対する手続き等ができるようにしたいというのが政府の方針である。市としてもその方針に歩調を合わせながら進みたい。独自にマイナンバーカードを使って、窓口の手続きを効率化するとか地域通貨というものを入れたいと考えている。マイナンバーカードについては、まだ話題の段階ではあるが、これから重要性が大分出てくると思う。

#### 4 その他

事務局 ・本日の審議内容を踏まえ、こちらを12月の市議会定例会の総務文教常任委員会で説明させていただく。その説明を経て、必要があれば、修正を加えた上でパブリックコメントにより市民の皆様からご意見をいただく場を設けさせていただきたい。それらの改定をした部分をもって、改めてこの行政改革推進委員会を開催させていただき、そこで最終的な答申案を、ご提言いただきたいと思います。次回の推進委員会については、2月ごろの開催を予定しているが、日程を調整させていただきたい。次の行政改革推進委員会は、第4次行政改革の大綱案の最終答申案とともに、令和4年度以降の個別の推進計画についてと令和3年度の実施計画の上半期の取組に下半期の取組を含めてご審議願いたい。

#### 5 閉会