

■ 令和5年度第1回行政改革推進委員会会議概要

1 会議の名称	令和5年度第1回行政改革推進委員会
2 開催日時	令和5年6月15日（木）午前9時30分から12時まで
3 開催場所	我孫子市役所西別館会議室（集合・オンライン会議）
4 出席委員その他会議に出席した者の氏名	委員：山崎暁（委員長）、衣笠智子（副委員長）、藤田公俊、小柴博義、川村憲男、高橋義人、中川秋美、藤原昌樹 企画総務部長：山元 真二郎 企画政策課（事務局）職員：高見澤隆、吉岡朋久、河合真吾、鈴木徹
5 議題	①第5次行政改革推進プランについて ②その他
6 公開・非公開の別	公開
7 傍聴人の数	なし
8 会議の内容	<p>1 開 会 ○委員長より挨拶があった。</p> <p>2 議 事 ○（仮称）行政事業点検に向けた委員評価について事務局から説明を行った。 ○第5次行政改革推進プラン前期アクションプラン（以下「前期プラン」という。）の令和4年度事後評価（以下「事後評価」という。）について事務局より説明を行った。 ○前期プランのうち、1-2こども発達センターの業務手法の見直し、1-10市民図書館の運営手法の検討、4-7公営住宅のあり方検討については、前期プランの改革項目としての検討と進行管理は終了し、今後は行政評価等により適切に対応し進行管理を行う形としていくことを確認した。 ○委員より第5次行政改革推進プランの総括について次のとおり意見等があった。</p> <p>（委 員） 1-10市民図書館の運営手法の検討は、本委員会における進行管理から切り離すということだが、図書館については全国的に数が増えている一方で利用者数が減少しているところであるため、電子書籍の普及も含め、中長期的には議論が必要であり、留意すべきと考える。</p> <p>（事務局） 今回の事後評価として、現時点では直営体制（移動図書館のみ民間委託）で運営する結論を出したところであるが、この図書館の指定管理化の見送りに際してとりまとめられた「図書館運営 今後のあり方」では、今後のサービス展開の方向性として継続して効率的な運営の検討を行っていくことを確認している。</p>

<p>8 会議の内容</p>	<p>(事務局) 電子化の検討含めどのような運営が効率的で市民サービスとして必要な内容を提供していけるかということについて担当課で継続的に検討していくとともに、行政評価等を通してチェックしていく。</p> <p>(委員) 4-8公園のあり方検討では、法令により簡単に廃止できないが、人口減少に伴い公園の利用者も子どもも減っている中で、統廃合が困難であったとしても、遊具や植栽、清掃管理等にコストがかかっていることから、利用実態に基づき、例えば利用頻度で区分けを行い、その区分け結果に基づき管理の重点化を図れないか。 その区分けに応じた管理や遊具の設置の見直しを行い、維持管理費を減らしていく方向でも検討してほしい。</p> <p>(事務局) 都市公園に位置付けられている公園の統廃合は難しい面はあるが、安心・安全な公園利用を前提に、利用状況に応じた管理方法の検討の視点についても担当課と共有していく。</p> <p>(委員) 1-5住宅改造事業のあり方検討や1-8住み替え助成制度のあり方検討は、事後評価において制度を廃止したと報告されているため、前期プランの改革項目としての検討と進行管理は終了して良いのではないか。</p> <p>(事務局) ご意見のとおり整理していきたい。</p> <p>(委員) 1-1市民課の窓口業務の効率化では、他市の状況を確認したとあるが、具体的にどこの市でどんな状況だったことが確認され、それを踏まえて、これから我孫子市はどのように検討していくのか。 窓口業務の外部委託化は様々な自治体で行われている中で、同じ業務を行っているのに、外部委託ができていない自治体とできていない自治体があるのはなぜなのかという疑問がある。</p> <p>(事務局) 令和4年度のデジタル化の検討では、北海道北見市の書かない窓口の事例等を確認した。 そうした事例をふまえ、まず市の窓口業務がどのように行われているのかの確認から始め、窓口業務のBPRに取り組み、委託化に進んでいくのか、デジタル化を推進したうえで委託化を進めるのかも含めて検討していくところである。 また、市民課の窓口業務の検討は第4次行政改革推進プランから改革項目としており、国からも自治体が推進できるようお手本の仕様書が示され、近隣市の状況も確認してきているところであるが、我孫子市は東西に長い市域であり、行政サービスセンターが点在していること、市役所本庁舎の窓口業務では、来庁された市民の方が、いろいろな別館や教育委員会の窓口に行かなくても済むように、市民課本来の窓口業務のほかにも様々な部署の窓口業務を総合窓口として受け付けていることが、外部委託を既に導入している他自治体と異なっている点としてある。</p> <p>(委員) 1-1市民課の窓口業務の効率化の現状と課題にある業務スキルの継承の難しさは他の職場でもあると思うが、市民課のような一番市民と対峙する部署でこの課題が顕著になってきているため窓口DXや</p>
----------------	---

外部委託化で乗り越えようとしているのか。窓口DXが進むと業務スキルの継承は難しくなる面もあると思うが、この難点をどのようにとらえ進めようとしているのか確認したい。

(事務局) 市民課の窓口業務は長期間パートタイマー的に働いていただいている非常勤職員の経験則に頼り運用してきた面があり、知識や経験の継承が課題となっている。窓口DXの導入によって、利便性の向上と職員の業務の効率化の両面の解決が図れ、市民課が抱えていた課題の解決の糸口になるかもしれないため、検証を行っている。

(委員) 1-1市民課の窓口業務の効率化では、令和5年度変更後年次目標にデジタル化推進の検証を行うとあるが具体的にどのような方法で検証するのか示していただきたい。

(事務局) 窓口業務において業務フローができていの中で、この業務はこういう手続きで、この必要な処理をするという流れが、実際どれくらい時間がかかっているのかを、行政サービスセンターや本庁市民課の窓口において実際に時間を計り、その結果をどうやって窓口DXとして、デジタル化も含めて変革していけるのかという検証を行っている。外部委託や窓口DXが市民サービスにとって有効なのかという視点で検証を行っている。
この検証では、国から書かない窓口の推進のためのアドバイザーの派遣を受けられるため、依頼しているところである。

(委員) 窓口業務において常勤職員には責任があることを認識し、正しい知識を身に付け、きちんとスキルが維持継続できるような仕組みの中で、会計年度任用職員をうまく活用していくことも考え取り組んでいただきたい。

(事務局) 現在の会計年度任用職員制度がスタートするときに、常勤職員と非常勤職員である会計年度任用職員の業務における職責や性質の整理は行ったが、業務スキルの面では頼っているところがあった。今後の窓口業務の検討においてはBPRの取組が必須であるが、これは常勤職員がしっかり検討を進め、その際、責任の所在についても考えていく。

(委員) 1-1市民課の窓口業務の効率化や重点項目2の各改革項目は関連していると思うが、全体として総合的なあるべき姿が共有されていないとうまく連携が図れないと思うが如何が。
重点項目2の、2-5システム標準化業務は重要だと思うので、システムの調達にあたっては運用面も見据え、しっかり検討した上で進めていただきたい。

(事務局) お見込みのとおり関連しており、それぞれの改革項目の内容が別の改革項目の内容に波及して影響が出てくるため、総合的に連携しながら進めていく必要がある。
2-5のシステム標準化業務で今後進めていく、業務フローとのギャップの有無の分析では、国の標準仕様書と市の業務フローで合わない部分がどれくらいあって、その部分についてどうやって業務フローを見直していくのか、窓口のやり方やデジタル化も含めて、様々

な手段で検討していくということについて今年度行うこととなっている。その上で、あるいは並行して委託化するのであればどうしたらいいか、業務の効率化、オンライン化についてはどうしていくのかということを検討していく。

システム標準化、オンライン化、キャッシュレス化、委託化を各担当課でそれぞれに検討していく形になっているが、総合的にこれらを管理していくのがデジタル戦略室であったり、行政管理課の情報システム部門である情報システム係がこれらをサポートしながら今後進めていく段階にある。情報の共有など、効率的な進め方があるはずなので横の連携をしっかりと取りながら推進していくことが重要と考えている。

(委員) 推進のためには重点項目5の組織力の向上が重要でここに集約される。行政のDX化と職員の意識のずれによるメンタル不調が懸念されるため、バックアップできるような体制づくりを図るべきである。5-3人材育成による職員の資質向上では、令和5年度変更後年次目標に心理相談窓口の活用について追加されているが、常勤職員での専門職はいるのか。

(事務局) 現時点では常勤職員での体制は整えられていないが、御意見いただいた内容について担当課と共有させていただきたい。

(委員) 3-1指定管理者制度の導入において、導入の可能性について検証しているということだが、具体的にどのように検証されているのかその方法論を示していただきたい。

(事務局) 指定管理者導入指針に基づく事業報告書について、各指定管理者選考委員会に諮っている内容を行政管理課においてとりまとめ確認している。

(委員) それぞれの改革項目について課題があるところだが、費用コスト面に着目すると、4-6老人福祉センターのあり方検討については、以前本委員会でも議論があり、統廃合ないしは縮小を含め検討されるものだが、利用者に限らず利用されない方も含め市民に実態を理解してもらおう取組が必要である。特に入浴施設はボイラーの維持費用だけでも相当かかるので利用者が一定数いるとは思いますが、この部分の改善あるいは縮小の検討を行うべき。市民に理解を得ながら進めた例として大阪府堺市の取組がある。

(事務局) 他の自治体でも公共施設全体の老朽化対策を考える上では施設ごとの優先度がある中で限られた市民の方しか使わないものは、どうしても優先度としては低くなっていく。事後評価において利用者数が報告されているが、延べ利用者数であり、実際は近くにお住まいの限られた方が高い頻度で利用されている。仮に数百人が利用していたとして13万1千人の市民のうち何%が恩恵を受けており、果たしてここに毎年4~5千万円かけていくべきかは大事な視点であるため、今年度策定する方針では単純に利用者の方だけの思いを汲み取った方針にするのではなく、市民全体のことを考えたような観点で進めていく必要がある。縮小の方向性となる可能性が高いと考えているが、対外的に説明がつくような方針を年内に作成目標としてい

る。

(委員) 高齢者福祉の分野の改革項目では、1-4 老人福祉電話のあり方検討、1-6 緊急通報システムの最適化、1-7 配食サービスのあり方検討では、市でも理解しているとおり、民間が力を入れてくれると思う。限りある財源を考慮し、民間を使うのは本当に大事になる。3-6 企業等との連携において明治安田生命と協定を締結していたようにどんどん民間の力をできるだけ入れていただいて、市の負担を少なくできればと思う。

(事務局) 各改革項目において民間を活用していく視点については重要視させていただきつつ、担当課にもご意見をフィードバックしていきたい。企業等との連携においても行政改革の視点と結びつけながら連携し推進していきたい。

(委員) 民間活用の視点で共通しているが、1-13の社会福祉協議会運営費補助金の見直しでは、高齢者福祉に関する民間の力が育ってきており、社会福祉協議会（以下「社協」という。）との関係や高齢者なんでも相談室も含めたいろいろな仕組みがある中で、重複しているところがあるのではないか。

事後評価において、補助金額が18万円減額補助となったとあるが、事業全体を見てどうなのか、この事業は他でもやっているところがあるのではないか、なぜ社協でやらなければいけないのか、そういったことを一つ一つ取り上げ、本来社協がやるべきことは何なのかということを議論していきたい。

新型コロナ対策やマイナンバー関連の事業など行政の事業はこれから増えていくので、そこに対応していくためには既存の事業の見直しはやはりやらなければならない。福祉の分野は見直しに手を付けづらいかもしれないが議論しなければ市政運営全体に影響が出てしまうのではないか。

億単位の補助の要因として業務が増えていて人件費が増えるという形なので見直す必要があると思うし、各自治会から社協には負担金を支出している。福祉分野は市ができなければ、社協に行くというような流れもあると思うが、そうすると社協の人件費が増大していくので18万という金額より大きい金額をカットしていくような環境作りが必要なのではないか。

(事務局) この改革項目については以前我孫子市版事業仕分けで対象事業候補となったが、そのときは優先順位付けから見送りとなっている。

今後本委員会で行っていく（仮称）行政事業点検では、御意見いただいたような議論を担当課を交えて行っていきたいと考えている。そのため（仮称）行政事業点検に向けた委員評価では、可能であれば事由もいただきながら評価をお願いしたい。

また、御意見いただいた内容は1-13の社会福祉協議会運営費補助金の見直しの取組内容における民間への代替可能性や自主財源の増加という点において事後評価として不足しているため、今後の報告内容には含めるよう担当課と共有していきたい。

(委員) 5-3 人材育成による職員の資質向上では、令和5年度変更後年次目標に病気休暇・病気休職を減らす取組としてメンタルヘルス研修を

行い人材育成を図るとあるが、これは5-4働き方改革の推進とも関連していると思う。

デジタル化が進む中で、職員の働き方がどのように変わっていき、その影響があるのか、行政改革の推進のための組織力の向上のため、職員一人ひとりの能力を十分に発揮していくため、例えば30年間公務員として働く中で働き方をある年齢の時期は変革させた方が、トータルの30年間で効率よく力が発揮できるという視点を、各改革項目の中でどのように連携しながら進めていくのか確認したい。

(事務局) 御意見いただいたとおり、これらの改革項目は関連しており、担当課も同じ人事課となっている。

働き方の変革では新型コロナ対策に限定しない形での在宅勤務の実施について運用が開始されているところだが、この取組における影響については人事課が中心になり改善を図っていくところである。

重点項目5の組織力の向上は行政管理課と人事課が担当課となっているが、行政改革を推進する部署である企画政策課も企画総務部として同じ部となっている。令和4年度の組織改編において行政改革、組織を管理する行政管理課、そして人事を司る人事課が同じ部になって一体的に底上げしていくことを目的として、組織見直しを行っている。企画政策課は重点項目5の担当課ではないが、行政改革推進の担い手であるため、しっかり連携していきたい。5-3人材育成による職員の資質向上とあわせて人事課が人事配置も担当しているので、人事評価やキャリア形成に業務改革の視点を含め、同じ部として連携に取り組んでいきたい。

(委員) 5-4働き方改革の推進では、令和5年度年次目標として引き続き検証するとともに可能なものから順次実践するとあるが、今年度中に実施も具体的に何かあるのか。事後評価において第2期我孫子市障害者活躍推進計画（以下「推進計画」という。）の策定を完了したとあるが如何か。

(事務局) 働き方改革推進の中には総労働時間の短縮があり、その中の一つの取り組みとして在宅勤務の実施がある。そのほかにも人事課が各課に働き方改革推進担当者を置き、時間外勤務の削減等に努めている。また、夏季期間中にはゆう活の取組が推進されワークライフバランスの確立に努めることとなっている。推進計画の中にも取り組んでいく項目が設定されているので、この改革項目に関連した取組があればピックアップし報告していく。

(委員) 1-11歳入の確保でネーミングライツ制度の導入がある。コストを削減していく取組も良いが、歳入を増やす方向にもっと踏み出していると思う。例えば老人福祉センターであってもネーミングライツの対象施設と成り得るのか。

1-12受益者負担は新型コロナの影響でストップしているとのことだがここにはもっと見直すべきものがたくさんあると思う。1-16ごみ収集の有料化も検討の結果進めなければならないのであれば行うこととなる。共通して受益者をどう定義するかということになってくると思うが、その点について、明確にするよう傾注していただきたい。

(事務局) ネーミングライツ制度の導入については、第4次行政改革推進プランから位置づけて方針作り等に取り組んでいるということを報告しているところだが進められていない。

老人福祉センターも制度の対象と成り得るが、担当課である財政課において求める基準、金額、規模や該当事業者などであるが、そういったものをしっかり精査をし、早めに制度を確立していきたい。

市では五本松運動広場の整備を現在検討しているところだが、その整備では、綺麗なサッカー場が完成するため、このネーミングライツ制度をしっかりと使えればと考えている。

もちろんそれに先んじてネーミングライツ制度が始まれば、小さな運動場、体育館、テニスコートなど、そういったスポーツ施設を含めて考えられるかもしれないが、遅くともこの五本松運動広場整備までには取組を進められるよう努めていきたい。

受益者負担における受益者の定義については、現在財政課で、新型コロナの影響を踏まえた受益者負担の見直しの対象施設や事業費について調査を行っているところである。こちらについての資料とともに定義づけについても、今後の報告の中で資料共有が可能か財政課と調整し、お示し可能な資料があれば共有させていただきたい。

3 その他

- (仮称)行政事業点検に向けた委員評価及び次回会議時期について事務局からスケジュール予定の説明を行った。

4 閉会

- 委員長より閉会の宣言があった。