

会議録

会議の名称	令和元年度 清須市行政改革推進委員会（第2回）
開催日時	令和元年11月20日（水）午前10時30分～午後0時5分
開催場所	清須市役所 北館2階 第1・第2会議室
議 題	<p>1 開会</p> <p>2 あいさつ</p> <p>3 諮問</p> <p>4 議事 清須市行財政改革推進プラン（第4次行政改革大綱）の基本的な枠組みについて</p> <p>5 閉会</p>
会議資料	<p>会議次第、委員名簿、配席図 （会議資料）</p> <p>資料1 清須市行財政改革推進プラン（第4次行政改革大綱）の策定スケジュール</p> <p>資料2 清須市行財政改革推進プラン（第4次行政改革大綱）の基本的な枠組み</p> <p>参考資料 行政改革推進委員会（第1回）における主な意見と意見に対する考え方</p>
公開・非公開の別（非公開の場合はその理由）	公開
傍聴人の数	1人
出席委員	野田委員（会長）、福井委員、綱島委員、川口委員、山田委員、高山委員、福田委員、中田委員
欠席委員	齊藤委員
出席者（市）	永田市長、宮崎企画部長
事務局	（企画部企画政策課（企画政策係）） 後藤課長、服部課長補佐兼係長、河村副主幹、石附主査、服部主事
会議録署名委員	高山委員、福田委員

## 1 開会

(後藤企画政策課長)

ただ今から、令和元年度 第2回清須市行政改革推進委員会を開催します。

皆様には大変お忙しい中、ご出席をいただきまして、誠にありがとうございます。私は企画政策課長の後藤と申します。よろしくお願いいたします。

それでは、開会に先立ちまして、委員の出席状況についてご報告させていただきます。本日、齊藤委員から欠席の報告を受けております。

なお、この会議は、清須市附属機関等の会議の公開に関する要綱第3条の規定により、公開会議となっておりますので、よろしくお願いいたします。傍聴人各位におかれましては、同要綱第6条第4項の規定により、お手元に配付しました遵守事項に従っていただきますようお願いいたします。

それでは、委員会の開催にあたりまして、永田市長からごあいさつを申し上げます。

## 2 あいさつ

(永田市長)

改めましておはようございます。

先週くらいから朝晩急に寒くなってまいりました。また、インフルエンザももう流行っているようでございまして、皆様方も体調には十分お気をつけいただきたいと思っておりますけれども、本日は本当にお忙しい中、行政改革推進委員会にご出席を賜りまして、誠にありがとうございます。

今回、皆様方にご審議をお願い申し上げますのは、先週答申を頂戴いたしました令和2年4月からスタートする第2次総合計画の後期基本計画の推進を下支えする行財政基盤の構築に向けた、新しい行政改革大綱の策定でございます。

今市町村が置かれている立場は、少子高齢化、そして人口減少社会という、大変厳しい局面を迎えているのですけれども、おかげさまで清須市はまだ人口が伸びておりまして、直近の数字となる今月の人口は69,357人であります。去年の12月に初めて69,000人を超え、年平均で大体400人前後増えてきておりますので、まだ少しずつ増えているなという実感を持っておりますが、総合計画の推計では、2025年頃をピークに減っていくことが見込まれています。今後、清須市においてもそういう局面を迎える場面があると思っておりますし、高齢化につきましては、着々と、という言い方は変ですけれども、やっぱり数字が増えております。

そんな状況の中でありまして、今はAIの進捗など色々な新しい社会的な背景がございます。新しい技術の活用、また民間活力も入れていかなければならないと思っております。

委員の皆様方には、それぞれのお立場、視点で率直な意見を賜りまして、本市の行政改革の推進にご尽力を賜りますよう、また一層のお力添えを賜りますようお願い

い申し上げまして、ごあいさつとさせていただきます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

### 3 諮問

(後藤企画政策課長)

ありがとうございました。

それでは、議事を進めてまいりたいと思いますが、本日の委員会からは、令和2年度から始まる次期行政改革大綱の策定について、審議をお願いしたいと思えます。

つきましては、議事に入ります前に、市長から委員会への諮問を行いたいと思えます。野田会長、永田市長、よろしくお願いいたします。

(永田市長)

清須市行政改革推進委員会 会長 野田遊 様

清須市の行政改革の推進を図るための行政改革大綱の策定について、清須市第2次総合計画に基づいた行政運営の推進を下支えする行財政基盤の構築に向けた方向性等を定める観点から、清須市行政改革推進委員会設置条例第2条の規定に基づき、調査審議を求める。

よろしくお願い致します。

(後藤企画政策課長)

ありがとうございました。

なお、永田市長は他の公務のため、ここで退席させていただきます。

それでは今から、委員の皆様方に諮問文の写しをお配りさせていただきます。

なお、本日の委員会からは、次期行政改革大綱の策定について審議を行ってまいりますが、あわせて、現在の第3次行政改革大綱であります、行財政改革推進プランの取組状況もご報告していきたいと思えますので、よろしくお願い致します。

それでは、ここからの会議の取り回しは野田会長にお願い致します。よろしくお願い致します。

### 4 議事 清須市行財政改革推進プラン（第4次行政改革大綱）の基本的な枠組みについて

(野田会長)

皆さん、こんにちは。

本日は、第2回目の行政改革推進委員会でございます。委員会の位置付けについて、私自身も十分に理解できなかった部分もあるので、一応確認をしたいと思えます。

す。本日は、第4次行政改革大綱の基本的な枠組みについて審議するとともに、前回の8月の委員会で皆さんにお集まりいただきご検討をいただいた第3次大綱のフォローアップについてもあわせて見ていただくという、2本立てということでお願いしたいと思います。

はじめに、本日の会議の会議録署名委員の指名をさせていただきたいと思います。名簿の順番に、高山委員と福田委員にお願いしたいと思います。どうぞよろしくをお願いします。

それでは、議事に入っていきたいと思います。

冒頭でもお伝えしましたが、本日は、第4次行政改革大綱であります、清須市行財政改革推進プランの基本的な枠組みについて、ご検討をいただきます。具体的には資料2のとおりです。まずは、次期プランの基本的な枠組みを事務局からお示しさせていただきたいと思います。

内容が多岐に渡りますので、議事自体は区切っていきますけれども、資料については一括でご説明させていただきたいと思います。それでは、事務局をお願いします。

(服部企画政策課主事)

企画政策課の服部と申します。私から資料の説明をさせていただきます。  
座って失礼いたします。

資料1 清須市行財政改革推進プラン（第4次行政改革大綱）の策定スケジュール

資料2 清須市行財政改革推進プラン（第4次行政改革大綱）の基本的な枠組みについて説明。

(野田会長)

ありがとうございました。

先ほど、この委員会の位置付けについて、第4次行政改革大綱の策定について検討していくということ以外に、第3次大綱のフォローアップをするという言い方をしたのですが、次期プランの5ページくらいまでがフォローアップの話になっていきますので、この資料2を検討していくことが、事実上、両方の目的を遂行していくことになるということです。従って、ややこしい言い方をしたのですが、今回は第4次行政改革大綱のこの冊子を検討していくということでお願いできればと思います。

そうしましたら、本日は、今事務局から説明をいただきました次期プランの策定について、ご審議をいただきます。策定に向けては、この後、委員会を2回開催するというので、3回目が1月下旬から2月頭くらい、4回目が3月となります。最後の4回目で答申を行うということですね。

次回の委員会では、次期プランの中間まとめを提示することになるため、本日の委員会で基本的な枠組みはしっかりと固めていきたいと思っておりますので、皆さん活発にご発言をお願いしたいと思っております。

それでは審議に入っていきたいと思っておりますけれども、基本的な枠組みでは、これまでの行政改革の取組状況や、市を取り巻く環境の変化などを踏まえて、3つの改革の方向性、改革の方向性に即した重点改革項目、具体的な取組項目の案をご提示いただいております。この改革の方向性、重点改革項目、具体的な取組項目の案というものを中心に、今日をご検討をいただきたいと思っております。ただ、改革の方向性の検討にあたっては、これまでの取組のフォローアップの話も重要になってきますので、そこも含めてご検討いただければと思います。

そうしましたら、区切って検討をしていきたいと思っておりますけれども、まずは7ページの改革の方向性についてです。7ページの議論をする前提として、6ページまでの、序論や現状と課題といったフォローアップの部分も含めて、ご意見をいただければと思います。

その前に、本日ご欠席されている齊藤委員から、改革の方向性のところについて、2点ご意見をいただいておりますので、紹介させていただきたいと思っております。

1点目は、4、5ページの中の主な取組実績について、「検討」と書かれている項目については、検討された結果どのようになったのか、今後どのような方向性にするのかについて、まとめられているのか。「検討」や「策定」、「作成」と書かれているものは、その結果が重要である、というご意見です。

2点目は、7ページの方向性②「持続可能な財政基盤をつくる」のところで、「行政運営マネジメントにより」と書かれているが、このマネジメントが重要である。何を目標に、どのようにしていくのかは、しっかり考察されているのか。抽象的な書きぶりということであれば不安を感じる、というご意見です。

先に、この齊藤委員の2つの意見に対して、事務局からご回答をいただければと思います。

(服部企画政策課主事)

齊藤委員の1点目のご意見ですけれども、現プランの26項目の取組項目では、具体的な取組内容とその工程を定めているところであり、毎年度その進捗状況を確認するとともに、行政改革推進委員会への報告も行っております。4、5ページは、そのうち主な取組項目について整理したものとなっております。

「窓口業務に係る民間委託の導入検討」では、現プランで定めている工程のとおり、これまでに導入に係る効果・課題・業務範囲等の検討を行った上で、令和2年度以降に導入を進めていきたいと考えています。また、「統一的な基準による財務書類等の作成」では、現プランで定めている工程のとおり、平成29年度に作成は終了したものの、平成30年度以降、公共施設マネジメント等への活用はあまり進ん

でない現状であると認識しております。

現プランには「検討」「策定」「作成」が取組内容となっている項目もございますが、齊藤委員のご意見のとおり、その結果が重要であると認識しており、現プランの進捗状況を踏まえて、次期プランの策定作業を進めていきたいと考えています。

2点目、改革の方向性②についてのご意見ですが、清須市の行政運営の指針である第2次総合計画は、行政運営マネジメントを実行することに主眼を置いた計画でございます。計画体系に即した行政評価の結果を活用しながら、これまで事務事業の見直し・改善を行ってきました。また、行政改革推進委員会で行政評価の外部評価を実施し、各分野の施策について目標設定や、達成に向けた事業の妥当性などについてご意見をいただいていたところ です。

令和2年度から始まる第2次総合計画の後期基本計画では、こうした取組を踏まえて内容の精査を行っており、今後もこの取組を継続的に行っていきたいと考えております。こうした点を、方向性②に落とし込んでいきたいと考えておりますが、行政改革推進委員会でご意見をいただきながら、市民の皆様により分かりやすい内容となるようにしていきたいと考えております。

(野田会長)

ありがとうございました。

結果を出せるようにということですが、検討までしかできていないものは、「検討」としか言えないというのはありますので、今後、具体的な成果が重要であるということを踏まえて進めていただければと思います。

そうしましたら、委員の皆さんからご意見をいただきたいと思います。どのような観点でも結構でございます。いかがでしょうか。

山田委員、お願いします。

(山田委員)

山田でございます。

方向性①「将来にわたって質の高い市民サービスを提供する」についてですが、3ページを見ていただくと、行政改革は随分前からやっていて、第3次大綱の方向性では「更なる市民サービスの向上」ということで、市民サービスの提供体制の再構築によって財政効果が出ていたとあります。多分これは、本庁方式とかいう形で集約していったことで生まれた効果ということだと思います。

これはいわゆる、効率化という方向性で取り組んでいたと思いますが、一方で6ページの書きぶりを見ると、今後取り組んでいくのは、新技術とかそういうものを取り込むことによって、より効率化を目指すという方向性のみに着目されていて、それが質の高い市民サービスとイコールなのかというところに疑問があります。実際、本庁方式に移行したことによって、市民の方が窓口に行くのにちょっと遠く

なったとか、そういう形が起こっているのですが、それに対してはどのように取り組んでいくのかということところがちょっと見えないという感じです。新技術と効率化を進めることが、質の高い市民サービスかということにすごく疑問があるのですが、そこはどのようにお考えですか。

(野田会長)

ありがとうございます。

ここはどちらかというと、効率性を向上させていくというふうに取り取れるということですね。効率性を向上させれば質の高さを完全に担保し得る、とまでは言い切れないので、質の高い市民サービスという意味では、こういった方向性を考えているのか、何かご検討されているところはありますでしょうか。

コンビニで住民票などいくつかの書類が発行できるようにしていますので、より多くの場所で、適宜必要な時間帯に入手ができるというところは、質が高まったと言えると思うのですが、一方で全体の、コンビニ以外の大きなサービス拠点というのは、集約されたというようなイメージもあります。それは効率性のために集約していますが、他はどうでしょうか。効率性を上げて、質を高くする、ニーズにある程度適切に対応できるようになったと言えるようなことはございますでしょうか。

(服部企画政策課主事)

今山田委員がおっしゃられたご意見ですが、サービスセンターの充実やコンビニ交付のような、質の向上に直結する具体的な取組というのは、次期プランに入れられればとは思っているのですけれども、今回の方向性①については、職員が段々減少してきて、経営資源も限られているという状況の中で、今行っている事務ですか事業を、こうした技術などを使って効率化して、多様化するサービスにきちんと対応していくことができる体制の構築を目指したいということらでして、どちらかというと、新技術などを活用することで職員に余裕ができて、他の市民サービスにも目を向けられるとか、人が回せるというようなことで、安定したサービスを提供していくことができるみたいなイメージで置いているところですが、質が高いとしてしまうと、ご意見のように思われるところはあるかと思いますので、そのあたりの言い方については、ご意見をいただきながら考えていきたいと思っております。

(山田委員)

ということは、新技術を使って内的な事務負担を極力省力化して、人的なものを窓口に向かわせることができるようにしたいということですかね。それと同時に、当然、人的なところの教育ではないですけれども、簡単に言ってしまうと、人的なスキルというのをも向上させる必要があるのではないかということをおもいました。

(野田会長)

これは、窓口に割と注力したイメージですか。直接サービスを受けるとなると、基本的に出てくるのは窓口の話がメインにはなるのですが、そういうことであれば、今の窓口職員の実情にもよりますが、契約とかアルバイトの方でなくプロパーの方であれば、ちゃんと教育をして、ワンストップサービスみたいな、たらい回しにならない形を図っていくということは、質の高さに直結すると思います。

あわせて、窓口以外のことも含めてサービスということを考えるのであれば、まだまだ分かりませんが、AIとかいうものを使っていくと、従来人数を要していた業務から余剰分の人員が確保できますので、市の本質的な課題を検討したり、あるいはニーズをもっと的確に捉えたりとかいうような業務にも配置できるということですね。

「将来にわたって質の高い」と言っているので、現状である程度質が高いということ、将来にわたってこれからも質が高い、維持していくというイメージですが、おそらく山田委員の意図としては、単に維持ではなくて、やっぱり質の高さというものも追求していかなければダメなのではないかというところですけども、何か回答できる場所があればお願いします。

(山田委員)

質の高さを上の方に求めなければ、結果的に現状維持ではなくなると思うので、現状維持としてしまうと、下がるというイメージしか湧かないというところがありまして、ご意見させていただきました。

(石附企画政策課主査)

企画政策課主査の石附と申します。私の方から少し説明をさせていただきたいと思うのですが、まず第3次大綱の「更なる市民サービスの向上」という方向性でございますが、合併以来の懸案であった本庁方式への移行を契機として、窓口サービスをはじめとする各種市民サービスについて、市民の利便性向上に資する取組を進めるとともに、質の向上に向けて、民間活力を積極的に導入して、更なる市民サービスの向上を目指していきたいという方向性でやってきておりまして、そことあわせて、市民サービスセンターのあり方検討なども、一部縮小を図りながら取り組んできたところです。

ただ、それとあわせて、コンビニ交付の導入ですとか、目的は子育ての方になりますけれども、子育て世代包括支援センターを設置したりですとか、あとはコンビニ収納を始めたりですとか、そういうことを進めてきたところで、やはりこれは、市の財政効果額という観点もありますが、例えば、コンビニで証明書が取れるようになって、利用者の方の取得に必要な時間が短縮されるとか、そういった効果も出てくるということは想定しているところでございます。



それを踏まえて、今回、「将来にわたって質の高い市民サービスを提供する」という目標を置いたところですが、質の高い市民サービスを継続的に提供することは、やはり当然のことながら大事なところでありまして、今服部主事からも説明があったように、今後、環境も大きく変わっていく中で、少子高齢化といったマイナスの側面ばかりだけではなくて、AIとかの新技术、あとは民間活力についても、様々な活用の形態が出てきております。また、人材の活用につきましても、そういった技術とあわせて、職員が真に行うべき仕事に注力できるような環境をつくっていくというところでサービスの質を上げていくことは、やはり大事な事かなと考えております。

新技术につきましても、市民サービスの導入のところで言うと、例えば、AIを活用したチャットボットという、相談事を気軽にメール等で投げたときに、AIを活用することで簡単な返答がすぐにできるといったサービスがあるのですが、対人が大事な側面もありますし、更に詳しい情報がとりたい方は窓口でということになるとは思いますが、こうしたサービスも近い将来利用可能になるのではないかということも考えております。また、業務の効率化のところでは、業務の自動化ということも進んでくると思うのですけれども、その部分につきましても、方向性②「持続可能な財政基盤をつくる」の中での、事務事業の再構築に関わってくる部分も多々あるかと思っております。

ただ、新技术につきましても、質の高い市民サービスを提供するという観点で、人材の有効活用と表裏一体になってくる部分はあると思うのですけれども、新技术を活用しつつ、市民サービスの質を上げていきたいという趣旨で、こういう目標を置いているところでございます。

(野田会長)

福田委員、お願いします。

(福田委員)

ちょうど先週金曜日の日経新聞の夕刊に、「さらば役所のたらい回し、AIで自動応答、自治体も活用」という記事が載ってましたので、興味深く読んだのですが、先ほどのチャットボットの話も出てまして、愛知県では豊橋市で9月から実施されているということ、それから長野県の塩尻市でも、保育園の入園申請業務でシステムを使ったら、いつも3か月半かかるところを、1か月短縮できたというようなことが書いてありました。役所の職員数がこれから2割ほど減少することもあるとあって、AIの導入も考えていくということを知ったのですけれども、新聞を読みながら、そういうこともあって、AIの導入が必要なのだなと感じました。

そこで1つだけちょっと心配だと思ったことは、大阪府の茨木市では本格導入を

断念したと書いてありまして、なぜかと思ったら、A I が誤作動する度に修正作業を行わなければならない、その負担が重いからということだったのですが、A I というものはすぐに活用できるわけではないのだということも知りまして、やっぱり学習させていくには時間がかかるということですので、長期的に見て、早い時期から維持管理をし、ある程度使っていった市民サービスにつなげられるような、良い方向性にしていただきたいなと感じました。新聞を読みながら、早速今度の委員会でお話ができるかなと思って勉強してきました。以上です。

(野田会長)

ありがとうございます。

A I などでの効率化とあわせて、質が上がる側面も理解できた部分もあるかと思います。一方で、前半部分から読んでいくと、ちょっと効率化の部分が強く印象付けられるところもありますので、ちゃんと市民のニーズに的確に対応するような文言なり表現の書き方をご検討いただければと思います。

また、先ほど福田委員がおっしゃられたように、まだすぐに導入できるかどうか難しい部分もあるかもしれませんので、そのあたりはしっかりとご検討いただければと思います。

そうしましたら、他にご意見等はございますか。

中田委員、お願いします。

(中田委員)

中田と申します。

私も、方向性①の質の高い市民サービスというところは、皆さんの意見を聞いて、もう少し違う表現がいいかなと思ひまして、私たちのような末端の市民にとっては、自分の都合に合うサービスが質の高いサービスであり、A I を使うとか、資格を持った人を導入するということより、気持ちに向き合って考えや意見を述べてくださる人がいることが、私たちにとって質の高い市民サービスになると思うのです。

例えば、実際には活用されていないかもしれませんが、10月から保育料を無料にするということに踏み切りましたね。対象となるのは3歳からですが、早めに保育園に預けて自分たちは働きたいと思う市民が増えたことに伴って、保育園もどんどん人数が増えてきているようで、人数に対して保育士が少ないので募集をするのですが、募集しても中々集まらず、派遣会社に依頼して保育士に来てもらいます。そうすると、派遣会社はマージンを取りますが、高くても保育士がいないのだからとりましようという感じで採用されるみたいで、元から働いている臨時職員の保育士さんたちは、どうして同じ仕事をしているのに、こんなに金額が違うのかと、すごく不満というか納得がいけないような感じで言っています。

その反面、当たり前のことですが、資格がないと雇ってもらえません。資格を持っていることが質の高い市民サービスになるのかもしれませんが、学生時代に保育の学校に行って授業を受けたものの、それを活用することができず、結婚して子どもを産んで、やっと子どもが高校生になって手が離れたときに、やっぱり私は子どもが好きだということで復帰したいという人は、昔取った杵柄で、採用される1つのポイントになると思いますし、あるいはこの年齢になって、子どもが好きだけど資格が無いと思ったときに、県の「子育てネットワーク養成講座」などを利用して資格を取ったことで、こういうものを取ったので働かせてくださいと採用される人もいて、いきいきして楽しくやっている姿を見ると、資格ばかり持っていて、資格にあぐらをかいている人よりも、実践で色々なことに努力し、仕事を果たという人の方が、質の高い市民サービスにつながるのではないかと私は思うので、そういうところの募集なども枠を広げていただきたいです。

こんな感じでもいいですよとなれば、やりたい人は結構いますし、中には、そんなにしゃかりきになって正社員のように働かない、ご主人の扶養範囲内で働きたいという人もたくさんいてニーズもあるので、そういうことも考慮して、市民に寄り添った質の高い市民サービスをしていただきたいと切に思います。

(野田会長)

ありがとうございました。

計画の中身の事業を行っていく上での、具体的なご意見かなと思いました。質というものをどう捉えるか、何で担保するのかということですね。資格で担保するのか、あるいはやる気があるということも考慮するのかなど、色々な観点があると思います。今おっしゃられたのは、人間性に関わるような話かなというところではありますが、すごく親切かどうかということや、一生懸命であるかどうかということも市民は期待していて、資格があるからといって機械的にサービスされても、受ける側はあまり質が高いというふうには感じ取れないということですね。これは、サービスを行っていく上での話だと思いますので、計画を修正ということにはならないかもしれませんが、原課の方にそういった意見をきっちりとお伝えいただければと思います。中田委員、そういう形でよろしいでしょうか。

(中田委員)

ありがとうございます。素晴らしいです。

(野田会長)

余談になってしまうのですが、データをとって分析したところ、窓口の職員によるサービスの適切さや迅速さ、親切さ、それから支援、行政に対する信頼の中で満足度に一番影響があったのは親切さでした。中身よりも親切かどうかということ

で、中身をほぼ判断しているということが明確に出ましたので、今おっしゃられたことは、本能的に射ている内容かなと思います。

そうしましたら、方向性のところで他にご意見をいただければと思いますが、いかがでしょうか。

高山委員、お願いします。

(高山委員)

高山でございます。

次回の委員会は、もうすでに中間まとめということなので、大卒の意見は今日しか言えないのですね。

私からは、形式的なところで確認をさせていただきたいのですけれども、第3次大綱と見比べてみると、資料2の4、5ページにあるプランの成果と課題のところは、第3次大綱だと第2次大綱のことがまとめられていて、詳細なグラフや表がいっぱい載っているのですが、今回はこういう箇条書きでいくということでしょうか。仮に箇条書きでいくのであれば、少なくとも実施した年月くらいは入れていただいた方がいいかと思います。あとは、できるだけ具体的に書いていただきたいと思います。

次も形式的なところですが、最終的には今日の資料の後ろに、具体的な取組項目の細かい内容が付いてくるという流れでしょうか。

(野田会長)

具体的な取組項目については、とりあえず事務局の方から案として出しているのですが、ここは本日議論していただいて、この中身が次回全部あがってくるということです。ここでご意見をいただければ、それについて項目が出てくる可能性もありますし、あるいは検討の過程で消える可能性もあるので、ここは方向性の議論の後で、もう一度議論したいと思います。

(高山委員)

分かりました。

ここも確認だけで結構ですけれども、第2次大綱の財政効果額は、見込みを含むとなっていますが、2012年度から2016年度の合計額だけで見ますと、10億8,400万円があがっているのに対して、資料2の3ページの下にある第3次大綱の財政効果額の合計は約1億1,400万円となっています。こちらは2年度分ですが、先ほど申し上げた10億というのは5年度分なので、単純に2.5倍したとしても2億8,000万円と、第2次大綱の約3分の1の額にしかならないのですが、これはある程度落ち着いてきたという理解でよろしいでしょうか。

(野田会長)

2点、どうでしょうか。1点目は、実績について年月を入れることができるかどうかご検討をいただくことについてです。2点目は、財政効果額がかなり少なくなっているけれども、落ち着いてきたという理解なのかということですね。

(服部企画政策課主事)

まず1点目の、実績の書き方のところにつきましては、年月を入れさせていただくとともに、グラフやデータについても、一度見直しをして必要なものについては適宜入れていきたいと思えます。

2点目の財政効果額のところにつきましては、第2次大綱のときは職員定数の削減ですとか、超過課税の実施、遊休資産の活用や売却といった取組のところで効果額が大きくあがっていたのですが、今回の第3次大綱の取組というのは、例えば、コンビニ交付でいうと、市民が証明書を発行するためにかかる時間の短縮といった、市の財政負担額として補足できないようなところで効果額が出ている取組がいくつかございますので、金額としてはこれくらいになったというところです。

(石附企画政策課主査)

財政効果額のところでもう少し説明をさせていただきますと、第3次大綱の効果額については、委員会で毎年度末にご報告させていただいているとおり、効率化等による歳出削減額、新たな財源確保等による歳入増加額を、毎年度の予算編成とあわせて算定を行い、整理しているところです。

第3次大綱に記載されている第2次大綱の効果額でございますけれども、当時の見込みを含むということで10億8,400万円という記載をさせていただいておりますが、このうち、職員定数の削減のところで2億5,100万円の効果額がございました。

こちらは、高山委員がおっしゃられるとおり、厳しい状況にはあるのですが、合併してから職員定数の削減はかなり取り組んでまいりましたので、2012年から2016年の間でこれだけの効果額が出ているのですけれども、効果額の整理としましては、第3次大綱では前年度の予算額との差額で効果額を算定しているところを、第2次大綱では、例えば、スタートの年度から5人減ったというところであれば、それが毎年度継続して効果額として出ているというカウントをしておりましたので、取り方がかなり違うということもございます。

あとは、財政システムの再構築のところで、一番大きな7億4,100万円の効果額が出ておりますが、このうち、現在も実施しております法人市民税の超過課税で毎年度1億円強が出ていましたので、これだけで5～6億円分になります。しかし、こちらはそもそも行政改革で取り組む項目であるのかという観点から、第3次大綱では取組から外しております。当然、現状の市の予算には入っておりますが、

取組の視点が違うというところが少しございますので、ご理解をいただければと思います。

(野田会長)

ありがとうございました。

あまり時間がなくなってきたのですが、他にいかがでしょうか。

福井委員、お願いします。

(福井委員)

福井でございます。

重複してしまって申し訳ないのですが、私も方向性①のところの、質の高いという言葉にちょっとどうなのかなと思ひまして、先ほど野田会長もおっしゃったとおり、結局、質の高いということに対して、何を基準としてというか、そのメジャーとは何かといったようなところが、すごく難しいのかなと思います。

ただ、新技術を導入するにしても、民間や人材を活用にするにしても、やっぱりそれなりの投資をしなければならないと思います。投資に見合った効果を何の形で計るのかといったところがほわっとして、最終的に市民にとってどんな恩恵があったかみたいのところまで含めて考えますと、他の言葉は浮かばないのですけれども、何となく言葉としては、何か違うような言葉の方がいいのかなと感じました。すみません、感想になってしまいますけど以上です。

(野田会長)

ありがとうございます。

中々難しいので、同じ言葉になるかもしれませんが、もう一回検討はしていただくということをお願いしたいと思います。

綱島委員、お願いします。

(綱島委員)

綱島です。

質の高い市民サービスというところで、私の感想というか意見ということでは言わせていただきますと、A I や新技術を使って効率化だとか質を上げていくという方向性は、時代の流れで間違いないのだろうなとは思いますが、先ほど福田委員からご紹介があったように、このあたりは多分国をあげてというか、各自治体がこぞって1つのツールとして活用し始めている分野で、成功事例もあれば失敗事例もあるかと思ひますので、成功事例みたいなものをしっかり取り込んでいただきたいです。

あとは、それこそA I というと、言葉を認識して何でもできるのではないかとい

うふうに、言葉に踊らされている部分もあると思うのですが、技術もまだまだ途上で、これから数年経っていくと、実際のところどこまで使えるのかとか、色々なことが分かってくると思いますので、既にご検討はされているところだと思いますが、ぜひ、色々な活用事例といったものを上手く取り込んでいただいて、かつ、費用もそれなりにかかってくるのではないかと思いますので、そういった視点も含めて、上手く進めていただければなと思いました。以上です。

(野田会長)

ありがとうございます。  
川口委員、お願いします。

(川口委員)

川口です。今日はよろしくお願いします。

皆さんが色々おっしゃったことは、私も大体思っています、意見というわけではないですが、お願いという感じで話をします。

今回補助金が下りたものですから、うちの店のレジを今までの通常のレジから A i r レジという i P a d を使ったレジに全部変えました。私たちからすれば本当に高い技術で、A I を使ってより効率的にデータ化することができて、利便性も良いということでしたので、導入してみたところ、結局モノとしては、非常に効率化されて良いモノなのですが、うちもお茶屋なものですから、使う側、技術を受ける側は年配の店員さんが多いということもあって、逆に A i r レジを使おうとすることによって、より時間が掛かって、結果的にお客様をお待たせするとか、接客がおろそかになってしまうということがありました。

今は段々落ち着いてはきたのですが、今回の方向性の文面を見ていますと、自分の失敗談をすごく感じまして、より効率的にしよう、新しい技術を使おうということで、会社というか市自体を効率的に動かすことによって、より高いサービスを市民に提供するという大きな方向性があると思うのですが、本末転倒にならないように、技術を導入する際にはきちんと技術を見て、プレゼンをする人間なんかはそのモノをすごく分かっているものですから、良いことを言うのですが、実際にそれを使う側、受け取る側ですね、例えば、コンビニで色々なことができるということも導入されたりはしているのですが、実際、身動きの取りにくいご年配の方が、その利便性をどれだけ使っているのかということまである程度含めて考えて、方向性をつくる上においても、そこを考えに入れながらやっていただいた方が、より市民サービスにつながるのではないかなと思います。A i r レジは大変でした。

(野田会長)

ありがとうございました。

基準や受け手、コストについても十分にご検討されながら、質の高さを追及いただくということでお願いできればと思います。

そうしましたら、次は8、9ページの重点改革項目と具体的な取組項目についてです。

こちらでも齊藤委員からご意見をいただいています。新規と書かれているものについては、1または0から始める新規であるのか、以前から取り組まれているものをバージョンアップされたものなのかがわかりにくいということですが、事務局どうでしょうか。

(服部企画政策課主事)

具体的な取組項目につきましては、今回初めてプランの取組として位置付けるものを、新規として整理しております。なお、新規の中には、すでに検討や取組を進めているものも、一部含まれています。

(野田会長)

ありがとうございます。

そうしましたら、8、9ページのところで皆さんからご意見をいただければと思います。いかがでしょうか。

中田委員、お願いします。

(中田委員)

9ページの重点改革項目7「市民協働の推進」にある具体的な取組項目(22)「市民の市政参画の促進」というところですが、私が感じた意見しか言えないので、道が外れるかもしれませんが聞いてください。

最近、道路を走っていて朝日遺跡のところを通ると、建物がどんどん出来てきているので、嬉しいなと思いながらオープンを楽しみに見ている市民の1人ですが、例えば、私が旅行に行ったりするときは、必ず行き先のホームページを見て、観光ガイドや観光ボランティアガイドがいるか検索するのです。大体無料のところが多いですが、お金が必要な場合でも1時間くらい、2時間くらいと書いてあるので、自分たちでぼーっと見て回るだけではなく、お金を払ってでも詳しい説明を聞くことができれば、よりよい充実した旅行ができるのではないかなと思って、ガイドを依頼します。

そしてこの度、清須市のホームページを見たところ、現在、朝日遺跡ミュージアムを建設中です、2020年秋頃には完成する予定だと出ていましたが、せっかくお金をかけて施設をつくっているのに、そこに観光ガイドの案内のページをつくって、ガイドは何時間くらいというふうにお金をとってもいいと思います。

そして、清洲城でもそうですけど、それに見合うよう、ボランティアの方たちが



一生懸命勉強したり、面白い話題をみんなで探したりするために、今後はA Iを頼りたいのですが、A Iを導入してそれを駆使することは、年配のボランティアの方やシルバーさんには難しいので、そういったことの窓口は、市が色々な業者に頼むとか、あるいはA Iに長けている職員の人に管理をしてもらえると良いと思います。

また、今市民協働とって、よく役所の方がボランティアの方のところに行って、どんなふうに使っていますか、意見を聞かせてくださいと聞いて回って見えますが、そういうときに、ボランティアの方たちに、こんなものがあるのでやっていただけませんかという情報を下ろしていただくと、あそこに行くとガイドさんがすごく面白い話をしてくれるよという口コミが広まって、どんどん入場者も増えるのではないかなと期待をしておりますので、このような取組も新規なので加えていただき、清須市を活性化する要因の1つとしてA Iも使っていただくとありがたいなと思います。

(野田会長)

ありがとうございます。

取組項目自体は否定されていないと思いますので、具体的にご検討されるときに、今のご意見を参考にさせていただければと思います。

高山委員、お願いします。

(高山委員)

聞き間違いかと思って思わず手を挙げてしまったのですが、先ほどご回答いただいたところで、新規の中には今までも検討してきた進んだものも含まれているということをおっしゃいましたが、例えば、具体的な取組項目(5)「公共サービスの民間委託化・民営化」には新規マークが付いていないのですが、第3次大綱では、民間委託化・民営化の検討となっていた項目がありました。そこから検討が外れて、具体的な段階に入ったものかなと思っていたので、そこも確認しようと思っていたところ、今回の新規にそういったものも含まれているという回答があって、ちょっと違うのではないかなと思いましたので、ご確認をいただきたいです。

それと、どうしても第3次大綱と見比べると、抽象的な言い回しの項目が増えたのかなと感じます。おそらくこのままパブリック・コメントを出しても、同じ意見が出てくるのではないかと思います。例えば、具体的な取組項目(3)「マイナンバーカードの利活用の推進」のところだと、第3次大綱では「マイナンバーカードを利用した子育てワンストップサービスの導入」と「マイナンバーカードを利用した各種証明書のコンビニ交付の導入」という項目があったのですが、特に「マイナンバーカードを利用した子育てワンストップサービスの導入」というのは、第3次大綱の取組実績にも出てきていなかったような気がします。

(野田会長)

一応今回は、項目だけが案として出ていて、これを各課にそのまま照会して、各課の方で具体的に文章化されたものが出てくるイメージですか。それとも、各課ではなく企画政策課さんの方でやられるのですか。

どちらかという、何も言わないと出てこない、割と大きく書いている感じで数も多めにあげて、それを各課に検討して出してもらおうというイメージなのですが、どうでしょうか。次回は、これらの項目について具体的な文章がついてくるといふふうに思っているのですが、違いますか。

(服部企画政策課主事)

今回お出ししている24項目は、現時点での企画政策課から出させていただいた案ですけれども、各担当課に対しては、改革の論点ということで、この枠の中で更に具体的な、例えば、こういったものの活用の検討ができないかとか、ある特定のサービスの導入の可能性はあるかというような形で検討をしていただく予定でして、回答で出てきたものによっては、第3次大綱と同じような形で、具体的な取組を1つの項目として頭出しすることも想定はしているのですが、そこがまだ現時点で確定できていない状況ですので、このくらいのレベルで案を出させていただいたところでございます。

(野田会長)

要するに、ここでこれだけの項目をあげて、各課に照会をかけるということですよ。

(服部企画政策課主事)

はい、そうです。

(野田会長)

そこで若干、取捨選択はされるのでしようけれども、具体的にできるものが次回あがってくるということですね。だから今我々は、もっとこういう観点の項目を入れたほうがいいのかといったことを言うべきだということです。

ということからすれば、今高山委員がおっしゃられた、「マイナンバーカードの利活用」に係る具体的な取組内容は、次回出てくるということを想定しながら、この項目をあげていく。そして「公共サービスの民間委託化・民営化」については、以前は検討だったものが、今回実施の段階になっているので、新規にしていけないという理解ですかね。高山委員、そういうことでよろしかったでしょうか。

(高山委員)

はい、そういうことです。

具体的な取組項目（６）、（７）あたりをはじめ、全体的に抽象的な言い回しに変わってしまっていることが気になりましたが、この文言自体も各課と調整中ということでしたので、次回のときには、より具体的になっている可能性もあるということですか。

(野田会長)

この文言の中で文章化されるということではないのですか。

(服部企画政策課主事)

どちらのパターンも想定していきまして、例えば、具体的な取組項目（７）「人材の確保と育成」のところでは、職員研修の実施ですとか、人事評価や採用試験の方法の見直しなどについて、担当課に検討してもらうことを考えているところですが、その回答の中で、１つの具体的な取組項目としてあげられるくらいの大きな取組があれば、項目として置くことも想定しているのですけれども、もしそうでなければ、具体的な取組項目の中の、取組内容と工程のところ、何年度にこうしたことを実施しますとか、この年度をかけて検討していきますというような形を想定しているところでは。

(野田会長)

ですので、項目がこういう形でいいかどうかということをご検討いただくとともに、ピンポイントでこの取組をとということを言ってもらってもいいかと思います。

他はいかがでしょうか。

山田委員。お願いします。

(山田委員)

私からは３つほどございます。

先ほどの方向性の話で、質の高い市民サービスというところに引っかかるものですから、そこについてですけど、重点改革項目１～３を見ると、「有効活用」という文言しかありません。質の高い市民サービスを提供するための取組項目というものが出てきていないので、質の高さは何で担保しているのかという話に戻ってしまいます。ここでは、効率化することで質の高い市民サービスを担保しているとしか読み取れなくなっているイメージがあるので、ちょっと何とかならないかというところがあります。

次は、重点改革項目５「健全な財政運営」の中の具体的な取組項目（１６）、（１７）のところですが、これは多分特別会計の関係だと思えます。（１６）について

は、「国民健康保険事業の運営のあり方検討」と書いてあるので、私には非常に否定的にとれてしまうのですが、これはどういう方向性なのでしょう。

それともう1つ、(17)「経営戦略を踏まえた下水道事業の運営」についてです。これは、市の合併直後から下水道事業の計画があって、今粛々と進んでいるところだと思いますが、まだ全体に下水の建設自体が完了していない状態であるので、ここでいう下水道事業の運営というのは、接続している方たちの利用料のやり取りの話に集約されてしまうのか、そのあたりがちょっと分かりません。建設の部分も含め、これは長期的なもので、最終的に非常に大きな負債が発生する項目であることは皆さんご存知かと思えますし、健全な財政運営を見ないで通るということはまずありえないので、どのように取り組まれるかというところをお聞きしたいと思えます。

(野田会長)

ありがとうございます。

1つ目は、方向性①の重点改革項目が全部「有効活用」となっているということですが、これはもう一度ご検討いただくのかなという気がします。有効的に活用すること以外の質の上げ方が当然あり得ると思えますので、何か「有効活用」以外のキーワードで、理解が得られるご説明をいただくようご検討いただきたいと思います。

2つ目はどうでしょうか、国民健康保険については、県のほうで集約されるということですが、否定的というか、その観点ですね。実情をお伝えいただきたいと思えます。

3つ目の下水道事業については、これは今接続地点を増やしていっていると思います。増やしていることも踏まえて、健全に運営していくあり方を検討するという理解をしているのですが、この点についてもご説明をいただければと思います。

(石附企画政策課主査)

今ご質問をいただいた、9ページの具体的な取組項目(16)、(17)ですが、まず(16)「国民健康保険事業の運営のあり方検討」について、こちらは第3次大綱と同じ項目になっておりますが、今後、内容をつくっていく段階で、取組の名前は少し変わる想定をしているところです。今は仮のような形で、あり方検討としていますが、野田会長がおっしゃるとおり、平成30年度から都道府県が財政運営の責任主体となりまして、安定的な財政運営と効率的な事業の確保等、県が国民健康保険事業の運営の中心的な役割を担って、制度を安定化するというところがもう始まっております。平成30年度からスタートするにあたって、平成29年度には、市からこれだけ保険料を納めてくださいというものが県から提示されましたが、そこについては、保険料だけで賄うのか、市からの負担によって保険料を下

げるのかといった考え方もできるところでありまして、第3次大綱における取組では、そのあり方について検討を終えたところです。その結果、6年程度の期間をかけて、県から提示される水準まであわせていこうということで、現在取り組んでいるところでございます。こちらにつきましては、毎年度見直しをしておりますので、その取組を今後も引き続きやっていくというような内容になるかと思っております。

次に(17)「経営戦略を踏まえた下水道事業の運営」でございますが、こちらにつきましては、下水道事業が企業会計化されまして、それにあわせて経営戦略もつくっているところでございます。山田委員がおっしゃるとおり、やはり複式化したことで、資産や負債の状況もより見えてくる部分がありますので、それを見ながら、もちろん使用料のあり方ですとか、例えば整備区域のあり方とかいうことも含めて、経営の状況を見つつ、実施していくということになるかと思っております。

(野田会長)

ありがとうございます。

私の時間配分が悪く、あまり時間が無くて申し訳ないのですが、あと1、2人くらいということをお願いできればと思いますが、どうでしょうか。

基本的に、今日この枠組みで合意を得たいと思っているのですが、改革の方向性については、文言を少し変えていただくなど、一部修正をしていただくことになるかと思っております。

他に項目について、いかがでしょうか。この項目は無いほうがいい、もしくはこういう項目を入れたほうがいいのかというような意見はございますか。

山田委員、お願いします。

(山田委員)

具体的な取組項目(11)の業務カイゼン提案運動について、新規となっておりますが、どういうものなのか知りたいです。

(服部企画政策課主事)

今すでに、この業務カイゼン提案運動という事業は実施しておりまして、事業内容につきましては、市の業務など様々なことについて職員から改善の提案を募り、提出された提案については、各担当課の方で実施可否を検討し、対応していくという、職員の提案により事務事業などの見直しや改善に取り組んでいこうという運動でございます。

これが今、ナイス運動と称して年に1回募集をしているのですが、提案に対しては、担当課が現状の予算や人員などを勘案して実施可否を検討するという運用になってしまっているところがありますので、やり方を見直していくことで、より職

員の工夫の意欲を高めていけたらと考えております。そのやり方については、公民館などでフェスティバルみたいなものを開いたりですとか、優秀な提案については表彰する仕組みを設けたりしている自治体もあるみたいですので、そういったところを参考にしながら考えていければと思っております。

(野田先生)

今の意見を踏まえてでもいいですし、その他の意見でも結構です。いかがでしょうか。

川口委員、お願いします。

(川口委員)

具体的な取組項目の中に、(12)「公共施設等の予約方法のあり方検討」、(15)「公共施設使用料の適正化」、(18)「公共施設マネジメントの推進」とあるのですが、これらは全部まとめて1つでいいのではないのでしょうか。「公共施設等の予約方法のあり方検討」という言葉は載っているのですが、正直これはおそらく結論ありきで、今問題提起としてあって、今後は何か違う予約の方法等を検討している段階ということで、新規としていると思うのですけれども、予約方法だとか、施設の使用料ということは、当然、公共施設のマネジメントに関わることになってくるので、3つもとらなくても1つにまとめていいのではないかなという気はしました。

(野田会長)

これは表現上の問題なのですが、(18)「公共施設マネジメントの推進」は、施設の耐用年数などを見ながら長寿命化を図ったり、あるいは民間に任せてしまったりするような、総務省に言われながら全国的にやっている計画なのですね。数十年も前につくっている施設をこれからどう更新していくのかという、すごく大きい話で、ちょっと他の2つとは違う内容かなというのがありますので、これはやはり重点改革項目6になるかと思えます。

他の2つも、同じ公共施設の話ですけど、あまり一緒に議論しにくいというのが、正直なところかなと思えます。表現の仕方上、マネジメントと言ってしまうのですが、事実上、施設をどう維持管理あるいは廃止するかを考えるのが(18)ですね。すみません、細かく言っておけばよかったのですが、そういう状況でございます。

もう時間も過ぎてしまったのですが、あと1人くらいどうでしょうか。よろしいでしょうか。

今日はいくつか非常に重要なお意見をいただけたかなと思えます。特に、質の高いサービスに関わるのところ、それから市民協働に関する話もございました。そう

いった点について、もう一度ご検討いただく部分もあるのですが、基本的な枠組みとなる3つの方向性と重点改革項目、具体的な取組項目については、こういう形で原課の方に投げてみて、具体的な計画をつくっていくことになるということですが、事務局案のとおりとしてよろしいでしょうか。

「異議なし」の声

ありがとうございます。

私の議論の区分の仕方ですら上手くできなかった部分もあるかと思いますが、ご承知をいただいたということにしたいと思います。

以上で、本日本日予定されていた議事は全て終了いたしました。最後に、皆さんの方から質問とかあればお受けしたいと思います。よろしいでしょうか。

そうしましたら、以上をもちまして、令和元年度 第2回清須市行政改革推進委員会を終了したいと思います。皆さん、どうもありがとうございました。それでは、事務局に返したいと思います。

(後藤企画政策課長)

皆様、長時間どうもありがとうございました。

先ほど申しましたとおり、今年度はあと2回、委員会がございます。次回の第3回の委員会につきましては、令和2年1月下旬頃の開催を予定しております。まだ日程が決まっておりませんので、詳細につきましては、改めてお知らせをさせていただきます。よろしく願いいたします。

それでは、本日は長時間に渡り、ご審議をいただきまして、ありがとうございました。以上をもちまして、終了とさせていただきます。お疲れ様でございました。

問い合わせ先	企画部 企画政策課 電話 052-400-2911 (内線3214)
--------	---------------------------------------

会議の経過を記載して、その相違ないことを証するためここに署名する。

署名委員 高山 孝治

署名委員 福田 一子