

会議録

会議の名称	令和2年度 清須市行政改革推進委員会（第3回）
開催日時	令和3年3月23日（火）午前10時～午前11時35分
開催場所	清須市役所 南館3階 大会議室
議題	<p>1 開会</p> <p>2 あいさつ</p> <p>3 議事</p> <p>（1）行財政改革推進プランに基づく行財政改革の取組状況等について</p> <p>（2）令和3年度の行政改革推進委員会について</p> <p>4 閉会</p>
会議資料	<p>会議次第、委員名簿、配席図</p> <p>（会議資料）</p> <p>資料1 行財政改革推進プランに基づく行財政改革の取組状況等について</p> <p>資料2 行財政改革推進プランの進捗状況（令和2年度）</p> <p>資料3 令和3年度 行政改革推進委員会のスケジュール（案）</p> <p>参考資料 清須市第2次総合計画 実施計画（2021-2023）（案）</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	0人
出席委員	野田委員（会長）、網島委員、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、福井委員
出席者（市）	葛谷副市長、宮崎企画部長
事務局	<p>（企画部企画政策課（企画政策係））</p> <p>後藤次長兼課長、服部課長補佐兼係長、河村副主幹、服部主任</p>
会議録署名委員	福田委員、中田委員

## 1 開会

(後藤企画部次長兼企画政策課長)

定刻となりましたので、ただ今から、令和2年度 第3回清須市行政改革推進委員会を開催させていただきます。

皆様には年度末の大変お忙しい中、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でございます。よろしくお願いいたします。

はじめに、事務局から出欠状況の報告をさせていただきます。齊藤委員と福井委員は、本日所用のため、ご欠席でございます。

また、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。

それでは、委員会の開催にあたりまして、葛谷副市長からあいさつを申し上げます。

## 2 あいさつ

(葛谷副市長)

改めまして皆様、おはようございます。副市長の葛谷でございます。

令和2年度第3回 清須市行政改革推進委員会の開催にあたり、一言挨拶をさせていただきます。

委員の皆様におかれましては、年度末の大変お忙しい中ではございますが、お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。

さて、市では、皆様のお力添えをいただき、昨年度末に策定をいたしました行財政改革推進プランに基づいて、改革の取組を進めているところでございますが、新型コロナウイルス感染症の収束の見えない中、コロナ対策、少子高齢化の進展に伴って社会保障関係費の増加が見込まれるなど、市を取り巻く環境は依然として大変厳しい状況にあります。

コロナの話をしていただくと、昨年この会議の時には、コロナが出てきて、感染が心配なので対策を色々講じてまいりますという話をさせていただいたと思います。あれから1年、皆様のご協力をいただき、市としても色々取り組んでいるところではございますが、清須市は、新聞では218名となっておりますけれども、当初、尾張地区として出た方が1名いまして、今までに219名の感染者が出ております。

コロナ対策で皆様が今一番気がかりなのは、ワクチン接種のことだと思いますけれども、清須市に入ってくるのは4月の最終週くらいの予定だということで、対策チームの職員が二束のわらじを履いて一生懸命やっています。ファイザー製薬のワクチンに基づいた接種計画ということで、先々の計画を立ててはございますけれども、そのとおり入ってくるか予想がつかないこともある中で、我々としても、何とか入ってきた場合は、万全な体制で市民の皆様に接種していきたいということで努力しているところでございますので、皆様のご理解ご協力をよろしくお願いいたします。どこの市も同じようにやられていると思いますので、市外の方であっても、よろしくお願いいたします。

たいと思います。

話を戻しまして、プランの初年度でありました令和2年度は、AIやRPAといった新たな技術を活用して、このコロナ禍にあっても、市民サービスの向上、行政の効率化に一定の成果を上げることができたのではないかと考えております。引き続き、この行政改革推進委員会の皆様からご意見をいただきながら、この改革を進めていきたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

本日は今年度最後ということで、行財政改革の取組結果や来年度に予定する取組など、プランに基づく行財政改革の取組状況等をお示しさせていただいております。本日の議論を踏まえて、引き続きしっかりと改革に取り組んでまいりたいと考えておりますので、委員の皆様から忌憚のないご意見を頂戴できればと思います。

本日はどうぞよろしくお願いいたします。

### 3 議事(1) 行財政改革推進プランに基づく行財政改革の取組状況等について

(後藤企画部次長兼企画政策課長)

ありがとうございました。

それでは、これより議事に入りたいと思います。本日、マイクの数的人数分ありませんけれども、もし気にされる方がお見えになりましたら、机の上にお手拭きを用意させていただきましたので、そちらで手を拭いていただければと思います。

それでは、野田会長よろしくお願いいたします。

(野田会長)

皆様、おはようございます。

最後ということですが、今日お休みのお二人の分も含めて活発なご意見をいただければと思います。

はじめに、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。昨年7月の第1回委員会の時には、山田委員と高山委員にお願いしましたので、今日の会議録署名委員については、名簿の順に、福田委員と中田委員にお願いしたいと思います。よろしくお願い致します。

それでは、議事を進めていきたいと思います。今日は令和2年度の第3回委員会、今年度最後ということで、2つの議事を予定してまして、行財政改革の取組状況等と令和3年度の行政改革推進委員会についてでございます。

今年度から、昨年度末に策定した行財政改革推進プランに基づく行財政改革の取組を進めていただいているところですが、プランの中でも「行政評価を活用した事務事業の見直し・改善」の部分では、所管課で実施した行政評価の妥当性とか客観性を確保するという意味で、皆様からのご意見を踏まえて、全てではないと思いますが、一定程度改善していただいているかと思っております。

また、昨年10月に書面により開催した第2回の委員会では、外部評価の意見等を踏

まえた今後の市の事務事業の見直し・改善の考え方について、委員の皆様からご意見をいただきました。

本日の委員会では、プランに基づく令和2年度の主な取組の内容、そして行政評価を活用した事務事業の見直し・改善の内容について、ご意見をいただきたいと思います。

それでは、資料1・2について、事務局から説明をお願いします。

(服部企画政策課主任)

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 行財政改革推進プランに基づく行財政改革の取組状況等について

資料2 行財政改革推進プランの進捗状況（令和2年度）

について説明。

(野田会長)

ありがとうございました。

清須市の財政状況と行財政改革の取組状況についてご説明をいただきました。

資料1の3、4ページの「行政評価を活用した事務事業の見直し・改善」の部分では、外部評価で皆様からいただいたご意見を見ていただくとともに、それに対してどのような取組を行っていくかということ、「令和3年度に予定する主な取組」という形で記載しております。

また、資料2では、取組項目ごとに、どのような進捗が見込まれるのか、今後どうしていくのかということ、工程表とともにお示ししております。清須市の状況を踏まえるとこの取組をさらに加速すべきとか、取組の方向性をもう一度検討し直すべきだというようなことを含めて、活発にご意見をいただければと思います。

令和3年度の当初予算については、現在、市議会の方で審議されておりますが、この委員会でもきっちりご意見をいただきたいと思います。

それでは、どんな観点からでも結構ですので、自由にご発言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)

資料1の2ページ、財政効果額のところの取組7の取組内容に、「民間事業者の取り扱いが可能な窓口業務のうち、住民票の写し等の交付など8業務において民間委託を導入」とありますが、具体的に8業務を知りたいと思ひまして、住民票の写しとかを色々取ることが8業務ということなのでしょうか。

(野田会長)

住民票の写し等の交付など8業務と書かれているので、具体的にどういうものかということをお聞かせいただければと思います。

(服部企画政策課主任)

こちらで記載している8業務ですけれども、お調べして後ほど回答させていただいてもよろしいでしょうか。

(野田会長)

コンビニとかでできるもの以外に、戸籍等も含まれているのかということですね。

(中田委員)

民間委託というのは、コンビニで取れるということですか。

(野田会長)

コンビニでは別途やられているので、これは窓口で民間事業者が入って、事業者さんに交付をしてもらうと理解していますが、いかがでしょうか。

(後藤企画部次長兼企画政策課長)

本庁舎の市民課で今まで職員がやっていた、窓口で交付をする業務を民間に委託しました。今、窓口に行ってもらおうと、市役所職員ではなく、民間の委託業者の方々が証明書の交付をしているということです。コンビニ交付は別の話になります。

(中田委員)

パートの人ということですか。

(後藤企画部次長兼企画政策課長)

委託業務契約をした民間会社の方です。パートさんですと、市役所で雇うことになりますが、そういうことではなく、完全に別の会社に業務自体を委託しているということになりますので、現状では、窓口での業務は市役所職員ではなく、民間事業者が行っています。

(中田委員)

わかりました。どうもありがとうございます。

(野田会長)

今の点を含めてでも結構です。他にいかがでしょうか。

山田委員、お願いします。

(山田委員)

今の話につながるところで、業務を委託されたのは市役所の市民課の窓口ということですが、市民サービスセンターへの導入は見込まれているのでしょうか。

(後藤企画部次長兼企画政策課長)

市役所の窓口でやっている業務のうち、市民サービスセンターではできない業務が結構ありますので、今のところ民間委託をする予定はなく、コンビニ交付の利用を推進しているということです。

(山田委員)

市民サービスセンターの利用度合いは、当初目算していた利用度よりも高いとか低いといったことも当然お分かりになると思いますけれども、今後、市民サービスセンターを維持していくかどうかということも、行財政の関係では非常に重要な話になってくるかと思いますが、そういったことの方角性は、どのようにお持ちになっているのでしょうか。

(後藤企画部次長兼企画政策課長)

市民サービスセンターにつきましては、庁舎を統一して本庁方式にした段階で業務を縮小したこともありますけれども、利用はかなり減っております。実は、10月に窓口業務の民間委託を開始した時に、市民サービスセンターの職員を一部減らしてございまして、業務の中身は変えていませんが、庁舎管理と一緒に市民サービスセンターの業務を行うようにしました。現状では、何かをするという考えはありませんので、市民サービスセンターについては、継続の方針ということでございます。

(野田会長)

ありがとうございます。他にどうでしょうか。

(川口委員)

AIなどを導入していただいて業務が効率化されて、特に、保育園の通知時期を2か月短縮できたことは、3、4年前の私の子どもの時には、本当にギリギリだったことを思うと非常にありがたいのですが、以前、システムを導入するにあたっては、分かる方がいないといけないので、その研修をした方がよいですよというお話もさせていただきましてけれども、今後、こういうAIなどを活用して、時期の短縮ができたという文言を載せていく時には、短縮して空いた時間をどのように活用していくかという文言も、少しずつ入れていくと良いのではないかなと思います。時間が空いた

だけなのかという言い方をする人もいるのかなと思いましたので、今後文章を作るときには、そういった文言を載せると良いと思います。

「RPA・AI-OCRを活用した業務の効率化」ということで、より進めていく、効率化を図っていくという文言はありますが、効率化を図ったうえで、どういうことをしていくかということについて、今のところ計画や方向性はありますか。

(後藤企画部次長兼企画政策課長)

今回、AIやRPAを使うことによって時間の短縮はできました。ここはどちらかというと、時間外勤務の縮小につながっているところが大きいです。取組項目の10番に「ワークライフバランスと女性職員の活躍の推進」がありますが、ワークライフバランスを保つために、時間外勤務と通常業務を縮小することで、今までできなかった窓口業務への注力ができるようになったという話を聞いております。時間外勤務を減らすことは、メインではありませんが、重要なことでありますので、それに伴ってワークライフバランスが保てると考えております。今回は、保育園の通知が早く出せたところが、一番のメリットだと思います。手作業でやっていた業務にシステムを使うことにより、今後どこに注力していくかというと、1つは時間外勤務の縮小、もう1つは、人でしかできない作業に、今よりもっとたくさんの人を貼り付けて注力したいということです。

(川口委員)

ありがとうございます。

(野田会長)

決して生産性が落ちるということではなくて、一定維持されたまま、働き方を充実させるとともに、よりサービスの充実が図られるという理解ですね。

(川口委員)

残業が減ることは良いですね。

(野田会長)

他にいかがでしょうか。

(中田委員)

資料1の3ページの右側、「外部評価の主な意見」の3つ目に、「市でイベントなどを実施するときは、生活環境課とイベント担当課で連携しながら、ごみを少なくするような取組を考えていただきたい」とありますが、現在、私はごみ減量化等推進委員会に参加していて、とても良い意見が出る委員会ですけれども、こんなことを言うと

失礼かもしれませんが、委員の皆さんは全くのボランティアなので、会議があっても休んでしまえという気持ちが湧いてくるし、視察に行くとなると、そんなの一日中行ってられないと思ったりもするので、委員の意識を高めるためにも、有償ボランティアのような感じにした方が、もっと従事したいという気持ちになるのではないかと思います。

私は色々な会議に参加していますが、その委員会だけは全くの無報酬で、委員会自体は素晴らしいと感じているので、他の皆さんはどのように考えているのかなと思います。私のように腹黒い意見を持った人は、いないのかもしれませんが。本当にボランティア精神で頑張っていこうと思っているのかもしれませんが、ずっと同じ委員会に所属していても1回も来ない人もいるし、委員長は年配の方ですけれども、ごみ減量に対して色々な意見を持っておられるので、素晴らしいボランティアみたいな委員会を、もう少し手厚くして欲しいという思いがあります。よろしくお願ひしますというお願ひです。

(野田会長)

ありがとうございます。

一意見ではありますけれども、市が関係している委員会はたくさんございますし、市民ベースでやっていただいている委員会も結構あると思いますので、その実情を把握していただくための1つの重要な意見だと思います。今後は、どういう実情かということ、市側から汲み取っていくことも必要かなと思います。

他にどうでしょうか。

福田委員、お願ひします。

(福田委員)

資料1の4ページ「市民参加・市民協働の推進」と、資料2の5ページの取組項目21、22、23に関連して、私の要望というところでお話をさせていただきたいと思ひます。

まず、資料2の5ページの取組項目21「市民団体等との交流」に関して、市民団体、特にボランティアは、大きく分けると高齢者支援、障害者支援、子育て支援、環境美化、防災・防犯、まちづくりの6つのジャンルに分かれていて、その中にたくさんのボランティア団体が集まっているのですが、高齢者支援でも37くらいのボランティア団体があって、活動場所とか活動内容、活動人数、活動の曜日はバラバラですけれども、そういう中で私達はこういうことを、こういうところで行っているという、ジャンル内のボランティア団体で交流する会合があったら良いかなと思います。

次も交流についての話で、社会福祉協議会と市役所の市民協働係は、交流をしてみえると思ひますけれども、私達の方にこういうふうになったというところがよく見えてこないものですから、その辺りをもう少し見せていただけると良いかなと思います。

それから、市役所の市民協働係とボランティア団体だけでなく、女性の会などの色々な活動団体との交流はどうなっているのかなと思います。市民団体との交流ということですが、色々な種類、組み合わせで交流をしていただければと思います。

次に、取組項目 22「市民協働による事業の促進」に関して、「こんなことができると良いけど、人手とか予算がたくさんいるし難しいな」というようなことを行政から発信して欲しいと思います。他にも、市民からの発信でアイデアがあるから、何とかできないかなということがあれば、研修会場の提供や講師の紹介を市民協働としてやっていただけたら良いなと思います。以前、ハザードマップを市で作っていただいて、しばらく経ってから女性の会でハザードマップあったよねという話をしていたら、それはもう捨ててしまったとか、どこにあるか分からないということがあったものですから、もう一度、女性の目で見ながら、女性の会でもっとみんなに広めようという取組をしたことがありましたので、行政と活動団体との交流ができれば良いなと思いました。

最後に、取組項目 23「市内企業・大学等との連携推進」に関しては、本当によくやっていただけるなと思います。特に、大学との産学協働ということで、げんき大学とか、シニアの体力測定、認知機能測定などを、愛知医療学院短期大学の学生と先生方がすごくよくやってくださって、こういうことを市でやろうと思ったら、すごく人手も予算もいるし、大変だなということをやってくださっているものですから、本当に助かるなと思いました。

タブレット端末を使った移動型教室もしっかり取り組んでいただいている、高齢者のためにも、子育てのためにも、たくさんやっていただいていると思いますが、これから市民団体との協働というところで、先ほどのような要望もさせていただけたら良いかなと思いました。長くなってすみません。よろしくお願いします。

(野田会長)

ありがとうございます。かなり色々な論点をお示しいただきましたので、ある程度反映できる部分も結構あったかと思います。とりわけ取組項目 21「市民団体等との交流」については、市民団体と行政というイメージが先行していますが、市民団体間とか分野間、主体間をもう一度整理してみると、新しい展開が見えてくるとか、あるいは行政からの情報発信として広報で、今は協働テラスというものがありますけれども、市民側から話を聴くとか、市民側からの情報発信の仕組みづくり、主体間の組み合わせなどを、もう一回検討してみても良いかもしれないですね。

色々な論点があったと思いますので、ご参考にしていただける部分はしていただきたいと思います。

他にどうでしょうか。

山田委員、お願いします。

(山田委員)

市民協働や市民団体との交流について、ずっとモヤっとしていたことがあって、ホームページで色々な自治体が出している市民協働とは何かということを図式で表現したものをいくつか見てきたところ、市民と行政、市民と市民という部分が必ず付いているのです。先ほど言われた市民団体との交流の件は、市民と市民の部分をしっかりやりましょうということだと思いますが、ここに書かれているものの多くは、市民と行政の部分にフォーカスしすぎてしまっていて、どちらかと言うと、行政サイドの思惑の中で作られているイメージが強くなりすぎているから、どうも違和感になっているような気がします。市民団体と個人的な市民のつながりとかを重視できた方が、より良い状態が生まれるのではないかと思います。そういったものを、より良くできるようなきっかけを行政が作り出すことも、市民協働の1つだと思いますし、そこに重要性があるような気がするので、そういったところがもう少し何とかならないのかなと思います。市内企業と大学等との連携も、当然そういうことになると思います。

行政がそういった部分の間を取り持つような場の提供や提案をすることが、結果的に市民と行政をつなぐことになるのではないかと思いますので、その辺りの切り口のところがもう少し見えたらいいなという気がします。

(野田会長)

ありがとうございます。

こういう言葉が適切かどうか分かりませんが、行政側がつくっている市民協働というのは、官製市民協働みたいな感じに見えてしまうということですね。これは、まちづくりとか協働でよく言われる話ですけれども、一方で、市民側から見て、市内にある、例えばNPO法人などの色々な団体とは、完全に信頼関係がある訳ではなく、圧倒的多数が知らないという方が全国的な動向ですので、税金を払っていて、一番公権力を持っている自治体に対して信頼を抱こうとするのが通常の関係です。

そのため、多様な主体がいる中では、どうしても市が中心的な主体にならざるを得ないということがあるのですけれども、一方で、清須市の実情を見ると、市民団体がものすごく地に足をつけてしっかりやっているということは、かなり明確な事実なので、そろそろ市民団体と市民とか、市民団体間をコーディネートしていくことを本気でやっていっても、上手くいくのではないかなというご意見だと思いました。全国的に見て、上手くいくところといかないところがあると思いますけれども、清須市の実情でいくと、おそらく上手くいくケースかなと思われまますので、そういう取組も今後進めていただければと思います。

他にどうでしょうか。

高山委員、お願いします。

(高山委員)

高山でございます。

資料1の2ページの財政効果額のところで取組を3つ取り上げていますけれども、この3つをピックアップされた理由は何でしょうか。これまでの会議で出ていたら申し訳ないのですが、なぜこの3つを取り上げられたのかなと思いました。

それから、本当に個人的な疑問ですけれども、取組7の財政効果額は、減った職員の人件費と委託費との差額だと思いますが、窓口業務自体が減る訳でもないのに委託費が安くて、そこで働く人たちは大丈夫かなと思いました。もしお答え辛かったら、意見として聞いていただければ結構です。大手の派遣会社さんなので大丈夫だとは思いますが、10年位前に名古屋法務局で登記簿を交付していた委託業者が倒産したことがあったので、そこで働く人たちはちゃんと守られているのかという疑問が若干あります。

もう一点、この会議とあまり関係ないのですが、資料2の取組4でLINE公式アカウントの話が出ていますが、ここ1週間、全国の市町村でLINEの利用停止がどんどん打ち出されている中で、清須市としてはどんなお考えでみえますか。聞かせていただければ、個人的なモヤモヤが解消されると思います。

(野田会長)

3点ございました。どこからでも結構です。

最初のご質問については、効果額として出す場合に、3つの取組だけになってしまっているということですが、これは分数でいうと分母にあたる経費のところ安くなったものを取り上げていると思います。この行政改革というものは、それだけではなくて、サービス水準が上がったものもたくさんありまして、分子部分がわっと増えたような部分もたくさんあります。それはここには上がってこないのですけれども、とりわけここに上がっているものは、金額でいうと非常に微々たるもので、おそらく歳出の1パーセントにもいかないくらいですので、ほんの少ししか分母が小さくならなかったということですが、ここに上げた理由を言えるということであればお願いします。上げやすいものが上がっているということだとは思いますが、おそらくそれ以外でも、例えば資料2の取組項目5、6、8については、計算ができないのですが、多分効率化されている部分はあるような気がします。明らかに計算しやすいものだけを取り上げた結果なのかどうかということですね。

2点目は、私の方からのお答えだけになるかと思いますが、サービスを委託したところの運営水準と実情は、常に見ていきながらになると思います。ギリギリのところで行ってくる業者さんしかいなくなるということになってくると、サービス水準が下がったりする可能性もありますので、こんなことであれば最初から委託しない方が良かったということにならないよう、全体の管理自体は市がやっているものですから、そこは常に見ていきながらということになりますね。

3点目は、LINEですね。LINEは今ちょうど注目の的で、確かに気になることではありますので、個人情報に関わるものとか機密情報を出しているということではないと思いますが、何かコメントできるのであればお願いします。いかがでしょうか。

(後藤企画部次長兼企画政策課長)

まず1つ目については、数字である程度表せるものについて、今回取り上げさせていただいたというところです。色々探しましたが、予算反映ベースで数字が出るものは、この3つくらいしかぱっと見て分かるものはありませんでした。先生がおっしゃられるように、数字で出ないものは結構ありますが、今回は数字ではっきり出る3つを取り上げさせていただきました。

2つ目は、先生におっしゃっていただいたのですけれども、窓口委託をするにあたっては、このくらいの業務であればいくらでできますかというプロポーザルの方式ののっとって進めておりますので、この金額で十分対応していただけるということで契約をさせていただきました。ただし、これは初めての取組ということで、通常の長期契約ですと5か年とするところを、今回は3か年で契約しておりますので、そこで見直しをすることもできると思っております。

3つ目のLINEでございますが、実は今、国から県を通して各市町村に色々な問合せが来ております。清須市につきましては、今のところ公式アカウント以外でLINEを使っているものはありません。人事秘書課で運用をしまして、個人情報等は特にないものですから、今後どうしていこうかまだ悩んでいますけれども、今のところそのまま変わらず運用しております。

また、4月からQR決済を導入します。そこにLINE Payが入っておりますので、LINE Payの対応については、どうしようか悩んでいます。将来的にはLINE PayがPay Payと一緒になりますので、LINE Payはなくなると認識しておりますけれども、4月はまだ使えますので、取扱いについては国の動向などを見て検討中というところでございます。LINEの個人間のやりとりについても国に報告してくれということになっておりますけれども、個人情報を扱うようなやりとりは課の中でもしておりませんので、今のところ使用をやめるよう通達を出す予定はしていません。

(野田会長)

問題が起きないよう、入念に進めていただければと思います。

他にいかがでしょうか。

綱島委員、お願いします。

(綱島委員)

綱島です。よろしくお願いします。

高山委員のご質問に関係するところがあるかもしれませんが、AIやRPAを導入された効果について、先ほど残業時間の削減につながったというお話もありましたし、窓口業務の民間委託でこれだけの効果が出ましたというようないわゆる数字的な部分については、具体的な削減目標をどのように考えているのかということをお聞きしたいと思います。

ただ、誤解をしていただきたくないのが、よく企業だと、とにかく数値目標ありきで、やらざるを得ないところがありますけれども、行政サービスということですから、数字ばかりを追って、結果的に市民の方の不便につながるようなことがあってはならないということは、大前提としてあると思いますので、そういったところのお考えを教えていただければと思います。よろしくお願いします。

(野田会長)

ありがとうございます。

いかがでしょうか。

(後藤企画部次長兼企画政策課長)

数値的な計画目標というものは、定めておりません。

まず、窓口業務の民間委託につきましては、他の業務が増えてきましたので、民間委託をすることによって、今までそこに貼り付いていた職員を他の課に移したいという検討がありました。窓口委託をしたことで生まれた余剰人員を含めて、10月1日に機構改革を行っておりまして、課を4つ新設したところです。そのうち2課については、1課を2つに分けたのですが、危機管理に特化するということで危機管理課、財産を管理するというので財産管理課などを新設させていただいております。そうしたところに人という資源をつぎ込みたいということがありましたので、そこをメインに考えた中で、民間委託を検討してきたところです。

もう1つ、AIについてですが、保育所入所AI選考システムでは、通常かかる業務時間の7割短縮を当初の目標にしておりました。これは、できる限り年内に保育園を決定したいという目標がありましたので、今年は達成することができました。ただ、7割の時間短縮を目標としていたものの、実際は6割だったと聞いています。何ができなかったかということ、保育所の申込みは10月から始まりますが、AI-OCRの共同運用が11月からで間に合わず、RPAが使えなかったというところがありましたので、若干時間のロスがあって10%ほど目標を達成できなかったということでした。来年度は、AI-OCRを使っていきたいところですが、今話題になっている電子申請に特化して、申込み自体を電子申請でやればもっと早くなるのではないかという話も出ています。ただし、電子申請はマイナンバーカードが紐付いてきますので、最終的

にはマイナンバーカードの交付率が上がらないと、なかなか電子申請の方は進まないのかなというところが課題です。

(綱島委員)

ありがとうございました。

効率化によって手の空いた人たちを、機構改革と合わせて組織の中で有効に活用していくことは、非常に共感できることです。災害にも通ずることかもしれませんが、これまで思いもよらなかったようなことが起こると、やっぱり最後は人がどう動いて対応するかというところが大事だと思いますので、少し変な言い方になりますが、人を減らしてギリギリのところまで仕事を回しているということは、一見効率的に見えますが、何か起こった時にパンクしてしまって、結局対応が十分にできなくなるということを、企業でも非常に痛感しているところでございますので、上手く組織を強化する形でご対応いただいたことは、ものすごく良いことだと思います。

もう1つ、今はITを使った新しい取組が世の中の様々な分野で広がっていますけれども、最初は過渡期ということで、問題もたくさんあると思います。使う市民側もそうですし、システムを扱う側も含めて、やっぱり慣れてくるというか、そういうところは変えられない流れがあると思いますし、システムを自治体間で共有して使われているというお話もありましたので、他の行政の取組や先進事例を参考にしながらその辺りを地道に取り組まれると、結果的にはすごく便利になるのではないかなと個人的に思っておりますので、ぜひしっかり取組を進めていただければと思います。

どうもありがとうございました。

(野田会長)

民間企業の実情を踏まえた非常に貴重なご意見だと思いますので、しっかり踏まえていただければと思います。目標値についても、多分皆さんの頭の中にはちゃんとあって仕事をしているということが実情かなと思います。感覚としてはしっかりとやられた方が良いのではないかなと思います。

(綱島委員)

お金の話が前提になってしまうといけないのですが、そういったサービス面や件数といったところをきっちり把握されてやられているということですので、しっかり進めていただければと思います。よろしくお願いします。

(野田会長)

ありがとうございました。

ある程度、皆さんからご意見をいただいたと考えておりますが、もし何かあれば、また最後にお伺いできればと思います。

### 3 議事(2) 令和3年度の行政改革推進委員会について

(野田会長)

それでは、議事の二つ目、「令和3年度の行政改革推進委員会について」に入っていきます。

事務局から資料3についてご説明をお願いします。

(服部企画政策課主任)

資料のご説明をさせていただく前に、先ほど中田委員からご質問いただきました窓口業務の民間委託を開始した8業務について、回答いたします。

現在、国からは、民間事業者の取り扱いが可能な窓口業務として27業務が示されているところでして、ここで記載しているのは、そのうちの8業務を指しております。

8業務の内訳としましては、住民票の写し等の交付、除票の写し等の交付、戸籍の附票の写し等の交付、戸籍の附票の除票の写しの交付、戸籍謄抄本等の交付、印鑑登録、印鑑登録証明書の交付、自動車臨時運行許可となっております。

ただ、先ほどのお話にもありましたとおり、この8業務以外にも、窓口受付ですとか、フロア案内といった業務も契約には含まれているということでございます。

失礼いたしました。

それでは、令和3年度の行政改革推進委員会についてご説明をさせていただきたいと思しますので、委員の皆様におかれましては、資料3をご覧ください。

資料3 令和3年度 行政改革推進委員会のスケジュール（案）  
について説明。

(野田会長)

ありがとうございました。

来年度のスケジュール案ということですがけれども、先日、オンラインの試行を少しさせていただいたところ上手くいきましたので、状況によって必要な場合は、オンラインを使っていただくこともあり得るかもしれないということですね。

いかがでしょうか。何かご意見やご質問等はございますか。

よろしいでしょうか。

それでは、このスケジュール案のとおり進めてまいりたいと思います。

さて、本日は今年度最後の委員会ということで、最後に皆さんからお一人ずつご意見をいただきたいと思います。その前にもう一度遡って、議事の1つ目で言い忘れたことがあれば、今ここでお受けしたいと思います。

いかがでしょうか。

山田委員、お願いします。

(山田委員)

資料1の2ページの基金のことで少しお聞きしたいのですが、財政調整基金は、当初予算で取り崩しを計上しても決算剰余金などの活用により一定規模を維持できる見込みとあって、グラフを見ると、令和2年度から令和3年度末で約半分になっているような感じですが、当初では、令和2年度末の財政調整基金は増えていくという状態でしたか。そこが不確かなものですかからお聞きしたいのですが、積み増していくというイメージだったものが現状維持で、令和3年度はそれを取り崩していくよという形ですかね。

それと、今後積み増していかなければならないとありますが、どれくらいの財政調整基金を積んでいくことが理想と考えているというところがあれば、お聞かせ願いたいです。

(後藤企画部次長企画政策課長)

昨年度の資料を手元に持っていませんけれども、資料では、令和2年度末の財政調整基金は、もっと少なかったと思います。取り崩した数字で、そのまま記載していたと認識しております。

その後、決算剰余金や交付税等が見込み以上に入ってきたところがありましたので、令和2年度末については、本来ですと、コロナ対策で財政調整基金を結構取り崩していたのですが、国の補助金等も含めまして、何とか前年度並みに戻っています。

ただ、令和3年度につきましては、当初予算で12億円弱と結構な額の取り崩しをしております。その分が元に戻るかということは、この後の決算を見てみないと分からないのですが、できればもう少し積み立てていきたいというところがあります。

また、財政調整基金をどのくらい持っていればいいのかということについて、一般論ですが、基本的には、標準財政規模の1割程度が財政調整基金であることが理想だと言われております。清須市の場合ですと、200億円弱の予算を組みますので、20億円前後を財政調整基金として持っていれば、それほど心配する必要はないのかなと思っております。以上でございます。

(野田会長)

このあたりは、コロナ後の2～3年で税収が落ちてくることで明らかになると言われていますので、少し注意をしながら見ていくということになると思います。

他によろしいでしょうか。

そうしましたら、最後に皆さんの方から1分程度でご意見をいただければと思います。綱島委員から順番に回していただきます。1年間を振り返って、どんな観点からでも結構でございますので、よろしくお願いいたします。

(綱島委員)

この行政改革推進委員会のメンバーにさせていただいて4年になりますかね。4年もと言うのか、4年しかと言うのかというところですが、こういう行政関係の全体を見ながら意見をすることの難しさを改めて感じているところでございます。

この1年間を振り返ってみますと、コロナの関係を含めて、国や行政の動きといった、今までは当たり前のように回っていたものが回らなくなったことで、助成金などのお金の関係もそうですし、健康や安全、衛生を管理するために色々取り組んでいただいて、行政の動きに対しては、よく批判的な報道も出ますけれども、現場の方々の有事の時のご苦勞というものは、地震とか災害等もございしますが、今回も特殊などうか、これまで想定していなかったようなことがたくさん起こって、さぞかしご苦勞をされたのではないかと思います。

ただ、そういったところもしっかりやっていただきながら、こうした行政改革の取組も並行して取り組んでいただいたということで、まずは清須市の関係者の皆様にお礼を申し上げたいという気持ちがございします。

また、少し話は変わりますが、こういった行政改革の評価というものは、どうしても断片的というか、スポット的になってしまうところがあるのですけれども、やはり根っこのところは企業活動と通ずる部分もあって、市民の方々というお客様がいて、企業側・行政側は、効率や取組の質の向上を求められているということで、なかなか大変なのだなということをつくづく感じております。

取り留めもなくなってしまうので切り上げなければならないのですけれども、最後に質問をさせていただいた、目標とか効果というところを明確にしていくということは、一番対外的に説明しやすいですし、中の人間にしても、目標や効果が数字で具体的に見えるということは、すごく励みにもなるし分かりやすいということだと思いますので、そういった点にご留意いただきながら取り組んでいただければと思います。ちょっと社会正論みたいなところかもしれませんが、そういうものを上手く発信していただければ、非常に分かりやすいのかなと思います。

ただ、繰り返しになってしまいますが、そこにあまり囚われてしまうと、人と人の繋がりとか、行政と市民との繋がりとか、そういう人間的なものも非常に大切だということもありますので、上手くバランスを取りながら、より良い方向に持っていただければということで、感想を含めて言わせていただきました。

どうもありがとうございました。

(川口委員)

1年間ありがとうございました。

私も、もう4年くらい委員をやらせていただきまして、初めのうちは資料を見せていただいて、何かしゃべらなくてはいけないという気持ちがあったものですから、重箱の隅をつつくような意見みたいなものが多かったのですが、色々勉強させていただ

いて、この会議のあり方というか、何を求められているかということ色々教えていただいて、何とか行政改革推進委員会の委員として少しずつ実のあることを話せるようになってきたかなと思っております。

私自身、高校を卒業してから10年程清須市を離れておりまして、実は今のところ実家にまた住んでいるということもないのです。社会に出て戻ってきて、こちらの委員会に参加させていただいてということで、今までは、清須市と自分の地元のまちに対して、それほど考えたことがなかったのですけれども、市政のことを勉強させていただいて、より身近になったかなと思います。

そして、先ほど、綱島委員からもお話がありましたが、このコロナというもので、市や国にやっていただくことと私たちの生活というものが、本当に密接に関係しているということを、改めて感じさせていただきました。

また取り留めもないことになってしまいましたが、本当に1年間、若輩ながら話させていただいて、人前で意見をまとめて話すということは、まだまだ勉強不足、実力不足なところもありますが、商売としても個人としても、清須市に協力して頑張っていきたいと思っておりますので、よろしくお願ひしたいと思っております。

1年間本当にありがとうございました。

(中田委員)

何かお役に立てればという思いで参加させていただきましたが、教育関係以外ではあまり意見を述べられなかったもので、申し訳なく思っております。

しかし、参加することによって、市政への意識が良い方向に向かっているなというふうに変ってきたので、私にとっては感謝しかありません。経験することが何よりの学習だと思っておりますので、またよろしくお願ひします。

どうもありがとうございました。

(福田委員)

この委員会のメンバーにご指名いただいた時には、市の根幹に関わる行財政改革に何も分からない私に関わらせていただいていいのかなということで、重圧に押しつぶされそうでしたが、毎回本当に膨大な資料をいただいて、皆様のお話を聞かせていただいて、野田先生の取りまとめの上手さとか、すごく勉強させていただきました。本当にありがとうございました。

今までに経験したことのないコロナ禍の中で、いかに市民の健康と安全を守って経済支援をしていくかということで、すごく色々なご配慮をしていただいたことに感謝しております。市長さんや教育長さんの方からも、役所の中のご苦勞を聞いたことがあります。本当に大変だったなと思っております。

また、そういった中で、市内の全児童・生徒にタブレット端末の整備とか、子育て支援、高齢者の介護予防など、市民ファーストの行財政運営に真剣にお取り組みいた

だいて有難かったなと思っておりますし、今後、避難所である各小中学校の体育館に空調整備を設置していただけるということもお聞きしまして、市民のために行財政運営を進めていただいているなということで、本当に有難く思います。これからも引き続き、市民が清須市に住んで良かった、住み続けたいと思える行財政運営をお願いしたいと思っております。

名古屋とか尾張とか色々な地域のお友達と交流する会があるのですが、そういう時に、「清須市はこういう取組があるよ。」と教えると、「そんなに良いことがあるの。」と言われます。入学時のランドセルの支給とか、高齢者のためのイベントでも、他の市町村だと、有料だったり1年間受講したら次の方に譲ってくださいということがあったりするみたいですが、清須市は継続してやりたかったら良いですよということで、高齢者に良い方と考えていただいているなと思います。自分が高齢者ですので、高齢者の話しかできないのですけれども、本当に色々な面で真剣に取り組んでいただいていると感謝しております。

これからもよろしく申し上げます。ありがとうございました。

(高山委員)

1年間ありがとうございました。

私は多分、山田委員の次に長く委員を務めています、見ていますと本当にデジタル関係が増えてきたという気がします。私は未だに3Gのガラケータイプでございますので全く駄目です、周りを見てみますと、我々の年代辺りから駄目なのではないかなという感じを受けております。

それと同時に、施策とかを見てみますと、デジタル化の関係は、ほとんどその通りかなと思いますし、それ以外にも、国とか県から下りてくる施策は、やはりたくさんあるなという気がします。中には、恒例にきっちり立法措置が取られたものもあれば、言葉は悪いですが、付度を求めているようなものもあるのだろうとは思いますが、現場の職員の皆様は、ご苦労が色々おありだろうなと推測させていただきます。

私は、あまのじゃくですので、デジタル化社会とか情報化社会というと、すぐ裏返しに、監視社会とかストレス社会という言葉に置き換えてしまう方ですけれども、市の職員の皆様がストレスを溜められては、おそらく住民も居心地が悪くなると思いますので、そこはご自愛いただいて、ぜひまた色々とお世話になればと思います。

本当にありがとうございました。

(山田委員)

1年間ありがとうございました。

清須市ができてから、ずっと色々な会議に出させていただいておりますが、市の人口が10何パーセントも増えていく様を見てきたうえで、こうした行財政に関わらせていただいている意見を出すということは、しっかりやらないといけないよねという気持ち

と、特に、税理士という立場から見てねという話をされたことで、非常に細かいことを言うようになってしまったのですけれども、特に今年1年で思うのは、平時は僅かながら右肩上がりの中でやっていたのだなということが本当に分かって、足元を掬われたような1年だったということです。私どもの取引先の一部では、こんなことは続く訳ないよねと思っている方たちがいますが、何かしら心で準備をお持ちだった方は、この1年、次をどうしようかと考えられる時間になると捉えられています。

市民の方からすると、こういうことが起こった時に一番頼るのは、やっぱり行政であるということもうはっきりしていて、その時に、頼りがいがある行政なのかどうか試されるということを本当に思います。地域の長の方や顔を出される方は、しっかりしたことをされている方が多いと思いますけれども、色々な行政の方がいらっしゃるので、有事の時にどうなのかということが一番なのだと思うようになりました。

そのための準備を平時にすることが行政の大きな役割なので、先ほどもお話しした、過度な人や金銭のカットをすることの危うさは、多大なことだと思うのです。金銭的なもの、あるいは人員的なもの、それから教育もそうですかね。厳しい中でも、そういった準備が少しでもできれば、起きた時のダメージは非常に少なく、すぐに立ち上がれる方法を考えられるし、皆さんも前を向けるのではないかと思いますので、そういった行政になれるように、この行政改革推進委員会でも意見を言わせていただこうと思いますので、よろしくをお願いします。

(野田会長)

皆さん、長きに渡りどうもありがとうございました。

それぞれの専門家の方々、民間企業の方々、それから市民団体、市民の方々からのバランスの良い意見であるとともに、やはり個人で考えていると気が付かないような鋭いポイントをきっちりご指摘いただき、しかも良識のある形でご指摘いただけましたので、非常に生産的な議論ができたと思いますし、私も助けていただきました。ありがとうございました。

私も、随分前にこの委員会にご依頼いただいた時、清須市さんの場合は、財政状況が非常に良いのに、なぜ行財政改革かなと思う部分が結構ございました。ただ、最後に山田委員がおっしゃられたように、ある程度財政状況が良くても、一気に変わるということを我々は身をもって知ることになりましたので、今後1年間で、一気に財政状況が傾く可能性もゼロではないと思われまじ、尚且つ、地方自治体全体の中では財政的に最も豊かであったはずの東京都が、緊急事態宣言と言いながら、協力金を国に仰ぐような形で、先行的に協力金をいっぱい出してしまっている、もう財政状況が厳しいのだということを言い出しましたので、そうなると、交付税が将来的に削られていくことが予想される訳ですよね。ということは、対外的な自治体間のバランスにおいても、環境が大分変わってくるかもしれないということを思い知らされる1年だったと思います。

そこで我々ができることは、やっぱり清須市さんがやってきたような、外部評価を含めた行財政改革かなと思っております。外部評価自体は、90年代の終わりくらいから色々な自治体でやってきたことですが、結構多くの自治体が止めていきました。理由は、市民に説明すると時間が掛かって、結果としてもものすごくエネルギーがいるからということが本音です。愛知県内でも、市の名前は言えませんが、実情を色々聞きました。そういった中で、財政状況をそこそこ維持してきた清須市さんが、あえて外部評価をやられる意味というのは、正に自治を体現していくということにあるのではないかなと思います。行政職員の方々がやっていることに客観性を持たせたいのだということが、職員の方々の想いであると思いますし、市民側としては、そこを信頼に変えていくことが必要になってくるのかなと思います。

外部評価自体の考え方や、やり方は色々あると思いますし、無くしてしまうということも1つの選択肢ではありますが、せっかくやってきた今までの経緯もございますので、中身を十分に活かしながら、市民にどう説明していくのか、市民からどう信頼されていくのかということを考えて、今後とも、市民と一緒に進んでいくような自治を実現していただきたいと思います。

本当に、皆さんからは、良識のある生産的なご意見をいただきましたので、助けていただきました。どうもありがとうございました。

それでは、以上をもちまして、令和2年度第3回行政改革推進委員会を終了したいと思います。皆様、長時間に渡りまして、どうもありがとうございました。

事務局の方にお返しいたします。よろしくお願いいたします。

#### 4 閉会

(後藤企画部次長兼企画政策課長)

皆様、どうもお疲れ様でございました。

委員の皆様におかれましては、今月末をもって任期が終了となります。長期間に渡りご審議を賜りまして、誠にありがとうございました。

今後は、折に触れ、市政運営について、何かとご助言いただければ幸いに存じます。

それでは、以上をもちまして、終了させていただきます。今後ともよろしくお願いいたします。ありがとうございました。

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 福田 一子

署名委員 中田 繁美