

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3回）
開催日時	令和2年1月29日（水）午前10時～正午
開催場所	清須市役所 北館3階 研修室
議題	<p>1 開会</p> <p>2 あいさつ</p> <p>3 議事 清須市行財政改革推進プラン（清須市第4次行政改革大綱）の中間まとめについて</p> <p>4 閉会</p>
会議資料	<p>会議次第、委員名簿、配席図 （会議資料）</p> <p>資料1 清須市行財政改革推進プランの策定スケジュール</p> <p>資料2 パブリック・コメントの実施について</p> <p>資料3 行政改革推進委員会（第2回）における主な意見等とその対応について</p> <p>資料4 清須市行財政改革推進プラン（清須市第4次行政改革大綱）の中間まとめ</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）、齊藤委員、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	なし
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>後藤課長、服部課長補佐兼係長、河村副主幹、石附主査、服部主事</p>
会議録署名委員	福井委員、中田委員

## 1 開会

(後藤企画政策課長)

皆様、おはようございます。

定刻となりましたので、ただ今から、令和元年度 第3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でございます。よろしくお願いいたします。

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。

それでは、まず、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)

皆様、おはようございます。副市長の葛谷です。

世間では、新型肺炎、コロナウイルスで騒がしいところではございますが、皆様も心配しているようなところではないかと思えます。海外に行かれる日本の方も多くなりまして、また、中国から大勢の方が日本にみえるということもございますので、大変心配をしています。本市も健康推進課が中心になって、どうやって対応していくのか協議をしているところでございますが、まだ1次感染、2次感染という段階で、それほどスピードは速くないのかなと思ってはいるのですが、マスクの情報によると、3次感染、4次感染になるとまたスピードが速くなるのではないかというようなことも言われておりますので、大変心配をしているところでございます。

さて、こちらの委員会ですけれども、前回の委員会では、次期「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審議をいただいたところでございます。

本日は、前回の委員会での議論などを踏まえて、プランの根幹となります具体的な行財政改革の取組項目を加えた中間まとめをお示しさせていただきました。

その具体的な取組項目については、本市を取り巻く環境の変化や直面する課題等を踏まえて改革の方向性を整理し、今後5年間で取り組む必要がある具体的な項目を、工程も含めて明記をさせていただいておりますので、忌憚のないご意見をいただければと思っております。

昨年12月には、本市の最上位計画となります「清須市第2次総合計画」の後期基本計画の策定をさせていただいておりまして、今ご審議いただいているプランは、この総合計画の下支えとなります行財政運営の基盤の構築のためのプランといっても過言ではございません。大変重要なプランでございます。

委員の皆様方には、この改革の方向性を受けた具体的な取組項目の内容、工程が妥当であるか、また、必要となる取組が盛り込まれているか、漏れはないかといった観

点から、忌憚のないご意見を頂戴できればということをお願いをしたいと思います。  
本日はどうぞよろしくお願いいたします。

### 3 議事 清須市行財政改革推進プラン（清須市第4次行政改革大綱）の中間まとめについて

（後藤企画政策課長）

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。議事の進行につきましては、野田会長をお願いいたします。

（野田会長）

皆様、おはようございます。

本日は、第3回目の行政改革推進委員会でございます。

はじめに、いつものように本日の会議の会議録署名委員について指名させていただきたいと思います。名簿の順番でいきますと、今回は中田委員と、それから最初に戻りまして、福井委員をお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

それでは、議事に入っていきたいと思います。

本日の議事は、清須市行財政改革推進プランの中間まとめについてということでございます。前回ご審議いただいたプランの基本的な枠組みに沿って、具体的な取組項目の詳細な内容が盛り込まれた中間まとめを事務局からお示しいただいています。

従って、今回はかなり具体的な内容で、取組のスケジュールまで入ったものをお示しいただいていますので、細かく審議していただきたいと思います。

まずは、今後の策定スケジュールと、中間まとめの前半部分について、前回の基本的な枠組みからの修正点を踏まえながら、ご確認をいただきたいと思います。

それでは、事務局から資料の説明をお願いします。

（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の策定スケジュール

資料2 パブリック・コメントの実施について

資料3 行政改革推進委員会（第2回）における主な意見等とその対応について

資料4 清須市行財政改革推進プラン（清須市第4次行政改革大綱）の中間まとめの1～10ページ

について説明。

(野田会長)

ありがとうございました。

ただいま事務局から、今後の策定スケジュールとパブリック・コメントに関する概要、それから前回の委員会でいただいた意見を踏まえた対応として、資料4の10ページまでについて説明をいただきました。

この後、具体的な取組項目の内容についての審議に入っていくのですけれども、次回の3月の委員会では、もう答申を行うこととなります。そういう意味でいくと、内容に関してご審議をいただくのは実質的に今回が最後となりますので、しっかりご審議いただければと思います。

まずは、この資料4の10ページまでで、何かご意見等がございましたらいただければと思いますが、いかがでしょうか。スケジュールやパブリック・コメントに関連することでも結構です。

齊藤委員、お願いします。

(齊藤委員)

4ページ、5ページの主な取組実績のところ、実施した年月を追加したということでしたが、この資料全体で見ると、他の部分では和暦と西暦を併記しているのに、ここだけ和暦になっているので、統一した方が良いのかなと思いました。併記すると見にくくなったり、かなり長くなったりしてしまうのかなとも思いますが、ちょっと気になったところです。

(野田会長)

ありがとうございました。

確かに、図表ですとか、その他の部分は西暦表記の方が多いいみたいですね。2ページのプランの期間のところでは、2020年かっこ令和2年となっていますので、西暦を代表的な表現にされているのかなという気がします。ご指摘の部分については、ほぼ和暦になっていますけれども、どちらかに統一された方が良いかと思います。

(齊藤委員)

11ページ以降でも併記になっていますよね。表記の仕方については、条例か何かで決まっているのでしょうか。

(野田会長)

総合計画も、どちらかの表記だけの部分はありますので、それは結構かと思います。ただ、和暦よりは、西暦を強調した方が良いような気がします。

(齊藤委員)

大切なのは、分かりやすさですね。私自身もそうですが、何年前だったか段々分からなくなってくるので、スムーズに読みやすくすると良いのかなと思います。

(野田会長)

おそらく西暦表記になるだろうとは思いますが、どちらかに統一するようご検討ください。事務局、よろしいでしょうか。

(服部企画政策課主事)

おっしゃられるとおり、併記する形で対応させていただきたいと思いますので、よろしく願いいたします。

(野田会長)

ありがとうございます。

他にどうでしょうか。何でも結構です。

福井委員、お願いします。

(福井委員)

言葉だけの問題ですが、RPAやAI-OCRという言葉が出てきますが、おそらく、何だろうと思われると思います。注釈やアスタリスクなどを付けて、こういうものですよという説明を入れておくと、より分かりやすいのかなと思いました。以上です。

(野田会長)

ありがとうございます。

確かに、馴染みのない言葉がいくつか出てきていますね。RPAとAI-OCR以外では、何かありますでしょうか。

(高山委員)

RPAとAI-OCRについてですが、23ページで初めて説明が出てくるのですよね。そこまで読むと分かるのですが、それまでに言葉が出てきてしまうので不自然です。

(野田会長)

最初に言葉が出てくるところで注釈を付けるなどして説明を加えるという形で、ご対応いただければと思います。

それ以外の言葉では、何かありますでしょうか。10ページまででは特になさそう

ですが、もしあれば、その都度お伝えいただければと思います。

他にどうでしょうか。

齊藤委員、お願いします。

(齊藤委員)

6 ページのところで Society5.0 と SDG s の説明があるのですが、両方とも同じ米印になっているので、他の言葉についても説明を加えるのであれば、注釈は同じ形ではなくて、番号などを付けると良いと思いました。よろしくお願いします。

(野田会長)

ありがとうございます。

技術的な問題ですので、対応させていただきたいと思います。

他はどうでしょうか。スケジュールやパブリック・コメントの概要、前回からの対応について、よろしいですか。

それでは、資料4の10ページまでについて、一部注釈を付けるなり表現を修正することとしますが、内容としては、このとおり進めること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。

そうしましたら、続いて、具体的な取組項目の内容についての審議に入っていきたいと思います。

まずは、事務局から資料4の11ページ以降について、説明をお願いいたします。

(服部企画政策課主事)

資料4 清須市行財政改革推進プラン（清須市第4次行政改革大綱）の中間まとめの11～36ページについて説明。

(野田会長)

ありがとうございました。

資料4の11ページ以降から最後までのご説明をいただきました。11ページの一覧にある24項目の具体的な取組項目のそれぞれについて、12ページ以降で現状と課題、取組内容及び工程を明らかにしていただいています。

ここからは丁寧に審議を進めたいと思いますので、3つの方向性ごとにご審議いただきたいと思います。

まずは、改革の方向性①「時代の変化への対応と市民サービスの充実」ということで、12ページから22ページまでの内容について、ご意見をいただければと思いますが、いかがでしょうか。

川口委員、お願いします。

(川口委員)

川口です。本日もよろしく申し上げます。

ちょっと話が戻ってしまってすみませんが、パブリック・コメントに関することでも大丈夫でしょうか。

前回、意見がものすごく少なかった記憶があるのですが、よりいただけるような方策を練られているのかということと、今回のこの取組内容の中には、SNSやAI等のインターネットやコンピュータ関係を使われることがたくさん書いてあるのですが、そのあたりをパブリック・コメントに利用していく予定はあるのかということをお伺いしたいです。

あと、14ページの取組3では、マイナンバーカードの取得を促進するとなっていて、国の方からもそのような指示が出ているため、こういう文章になっているとは思いますが、実際に取得するとどうなるのかということが、ほぼ分かっていないのが現状なので、そのあたりをどのように促進されていくのかということを一個人としても聞きたいなというところです。

市LINE公式アカウントの開設といった取組などもありますので、清須市側から市民に対して、このパブリック・コメントに触れて、色々発信していただけると良いかなと思います。以上です。

(野田会長)

ありがとうございます。

私の方から回答しますけれども、パブリック・コメントについては、資料2にありますとおり、約1か月間実施するということですが、これはかなり長い期間やっている方だと思います。計画のパブリック・コメントの実施期間は、通常2週間くらいというところが多いので、期間としては十分かと思います。さらに、場所についても、主要公共施設13箇所で実施するというので、一市町村レベルでは、これもかなり多い方だと思います。周知を図るための努力はかなりされていますが、結果としてあまり挙がってきていないという現状かなと思います。

そうした状況からすると、インターネットをどう使っていくかということは、ある種、回答しやすい水準を高める方法だと思います。

今回、インターネット上で、この計画案を見ることはできるのでしょうか。

(服部企画政策課主事)

市ホームページ上において、こちらの資料4、プランの中間まとめを掲載させていただく予定でございます。

(野田会長)

ということであれば、残る方法としては、まだLINEアカウントはありませんが、清須市さんの持っている他の何らかの、例えばTwitterなどで、今こういうものを行っていますよという周知を徹底するということだと思います。現状については、結果として少ないということになっているような気がしますね。

(川口委員)

あとは、スーパーの休憩スペースにある雑誌コーナーのところに、一緒に置いてもらうなどの方法が考えられるのですが、結構労力も使いますし、そのあたりは色々あると思います。

ちなみに、前回は何件だったでしょうか。

(服部企画政策課主事)

前回は1通で、意見総数としては2件でございます。

(野田会長)

今回も、前回と同じくらいの体制で実施するのでしょうか。

(服部企画政策課主事)

実施箇所数などは、前回と同様とする予定です。

(野田会長)

大きく増えるということは予想しにくいですが、私が見る範囲では、客観的に見ているつもりですが、結構やれる範囲でしっかりやっているのかなとは思っています。

また、意見を言いにくい内容だと思いますので、そういう意味でも、この委員会でしっかり意見を言っていただいて、皆様にもご協力いただければと思います。

そして、14ページのマイナンバーカードの取得促進についてですが、取得のメリットをまとめて市民に提示するというようなことはできるのでしょうか。何年後かに、マイナンバーカードが健康保険証代わりになるということがありますが、それ以外にそういった取組みたいなものはあるのでしょうか。

(服部企画政策課主事)

マイナンバーカードと健康保険証の連携については、令和3年の運用開始を目途に、

国の方で進めるということになっているのですけれども、市の施策としましては、プランの取組内容にありますとおり、まずは、マイナンバーカードを利用したワンストップサービスなどの、新たな活用策を導入するための検討を進めていきたいと考えております。その上で、サービスを使っただけのような周知をあわせて実施していく必要があると考えております。

(野田会長)

そのあたりも、市民に積極的に広報していただくということでしょうね。あとは、私の勘違いかもしれませんが、福祉分野においてもマイナンバーカードを使って連携していくという話が昔あったような気がします。

どういうメリットがあるのかということ、もう少し明確にしていくということについて、努力していただきたいと思います。ここは、これ以上の回答が難しい話かと思えます。

(齊藤委員)

国の施策で、マイナンバーカードを持っているとキャッシュバックがあるみたいなものがありましたよね。そういうものがあると、取得率は上がるかもしれません。また、上がった時の対応もすごく重要ななと思います。

(野田会長)

そうですね。そこは、ある程度効果があるような気がしますね。  
福井委員、お願いします。

(福井委員)

一応確認ですけれども、進捗の管理については、11ページに「進捗管理指標を設定し」と書いてありますが、この進捗管理指標というものは、別紙みたいな形で資料があるのか、それともこのプランの中には盛り込まないのか、どちらでしょうか。

(野田会長)

事務局、いかがでしょうか。

(服部企画政策課主事)

現プランの第3次行政改革大綱では、この進捗管理指標を設けて進めているところですが、今回は設けない予定でございますので、すみませんが、こちらの部分については、削除させていただきたいと思えます。

(野田会長)

そうすると、前回策定時は、進捗度合いを定量的に把握することが可能な取組項目については、進捗管理指標を設定してみようとしたのですが、中々把握できなかった部分があったので、実際に取組を行ってどれくらい効果額があったかという形で直接的に把握した方が良いということが、今回の結論ということですね。

では、この文章については、5行目「また」以降を削除するか、修正するようにしてください。

ということで、今回は指標を設定しないで進めるということでございます。福井委員、よろしいでしょうか。

(福井委員)

取組を振り返る時の具体的な指標として、財政効果額というものがあるのかもしれませんが、進捗を図る意味では、定量的な指標が必要だと私は思いますので、意見として言わせていただいたところです。

(野田会長)

それぞれの取組について、実施したかどうかということ把握することはできるのでしょうか。アウトプットの指標くらいは設定できるかなという気はしますけれど、どれくらい成果があるかという指標を設けるところまでは、それぞれの成果のイメージが明確でない限り多分無理だと思います。

今回は、指標を設定しないということを進めはするのですが、最終的に振り返った時に、取組をやったかやっていないのか、どれくらいやったのかということが分かるような形で、委員会でご提示いただくということを念頭に置いておいていただければと思いますが、よろしいでしょうか。ちょっと難しい注文かもしれませんが、振り返った時に、具体的にどうだったかということ、この委員会で確認したいと思います。

(服部企画政策課主事)

今回、進捗管理指標は設けませんが、フォローアップで皆様にご報告させていただく時には、例えばマイナンバーカードの取得率ですとか、RPAで削減できた事務時間といった数値や結果等については、適宜確認の上、ご報告させていただ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。

(野田会長)

取組を実際にやったかどうか、やってどうだったのかということに関して、またこの委員会で検討していきたいと思います。

他にどうでしょうか。

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。

A I だとかそういったものを使った省力化やサービスの向上ということで、取組 1、2 あたりが結構目玉になっているのかなと思うのですけれども、全て 2020 年度に導入して運用していく計画になっているので、例えば取組 1 の総合案内サービスについては、県内全市町村で足並みを揃えて色々な検討をされているところだと思うのですけれども、ちゃんとスケジュールどおりに進んでいくのかとか、取組 2 の保育所の入所選考事務についても、既に成功事例があるそうですが、これを機械化するということは、ドロドロした難しいところの取扱いは大丈夫なのかとか、あとは、取組 4 の L I N E 公式アカウントについて、最初は道路の損傷箇所の情報収集を始めるということですが、これも色々とハードルがそれなりに高く、対応される市の部署は相当大変な状況になるのではないかと想像してしまいます。運用に向けては、そのあたりをきちんと対応していく必要があるかと思しますので、1 つの意見として申し上げたいです。

ちなみに、総合案内サービスの導入については、全市町村で大体足並みを揃えて進んでいるというふうに認識してよろしいでしょうか。

(服部企画政策課主事)

総合案内サービスにつきましては、県内全市町村ではなく、大体 36～37 くらいの市町村で共同利用するというので、今進めているところです。スケジュールとしましては、11 月くらいを目途に導入ということで県からご提示いただいておりますが、ただ、こちらにつきましては、質問に対して市の方で作成する回答、いわゆる Q & A みたいなところの設定は、基本的に各市町村の方で進めていかなければなりませんので、その進捗によっては、市町村間で導入時期に多少バラつきが生じるかもしれませんが、概ね一斉にということを進めているところでございます。

(綱島委員)

分かりました。このあたりは、どうしても鳴り物入りでやっていくことにはなるのですけれども、軌道に乗せるまでが大変だということや、使ってもらいたいと思って使う側が中々ついてこないみたいなところもあって、実際のところ、時間は少しかかるかもしれませんが、世の中の的にはこういうものを使ったサービスが完全に主流になっていくかと思しますので、先ほど進捗管理の話もありましたけれども、そのあたりは柔軟にというか、上手く普及をさせていっていただければと思い、少し意見をさせていただきました。

(後藤企画政策課長)

すみません、少し補足をさせていただきます。

まず、総合案内サービスについて、先ほど36～37の市町村という話をしましたが、これは県内の54市町村のうちの37団体が共同利用をしていくということで、今のところ発表がされています。また、先週の会議の中で示されたスケジュールでは、今のところ11月を目途に開発を進めていくということで進んでおります。ただし、先ほども少し言いましたが、どうしても各市町村で窓口対応の内容が変わる場合がございますので、そうしたシナリオ作りやAIに覚えこませる作業が大体半年以上かかるのではないかと、今のところの導入スケジュールとしては11月、ただ、先行して入れていく市町村もあるとは聞いております。

次に、保育所の入所選考事務についてですが、これは1番省力化したいところではあります。実は、まだ本市は電子申請に対応できておりませんので、紙ベースの申請となるとAI-OCRの活用が1番省力化できるということで、こちらも県の方の共同利用をさせていただく予定ですが、色々な手続きを踏んでいくと、最短で11月からしか利用できないということですので、AI-OCRを使った上でのRPAの活用は、令和2年度中はちょっと難しいのかなと思っています。ただ、令和2年度は、手作業と選考システムで並行稼働をした上で、令和3年度に向けて運用できればということ今進んでいるところです。

そして、LINE公式アカウントについては、手始めに、道路に穴が開いているところの情報を市民の方から受け付けるということで、現状では一方通行のやり取りを考えているのですけれども、メール等でアカウントが取得できるということですので、将来的には、双方向的な活用ができればと考えておりますが、まずは、市民の方からの情報提供を受け付けるということで考えているところです。

最後に、マイナンバーカードについて、現状では、令和4年度中に取得率100パーセントを目指していくという交付円滑化計画というものをつくるよう国の方から言われているところです。その中で、取得促進施策としては、先ほどのマイナポイントなどもあるのですけれども、やはり、意識改革といいますか、市民の方々に、どうしてマイナンバーカードが必要なのかということは、今後も丁寧に伝えていくことが必要であり、そこは行政の責任であると思っていますので、施策も大事ですけれども、必要性を市民の方々に丁寧に説明することで、取得率を上げていくということが基本になるかと考えているところでございます。以上でございます。

(綱島委員)

ありがとうございます。

非常に良い取組だと思うので、拙速にということ変ですけれども、却って混乱することにならないように、事例や蓄積なども上手く取り込めるような形で進めていただければと思いますので、ぜひよろしくお願いします。

(野田会長)

ありがとうございます。他にいかがでしょうか。  
高山委員、お願いします。

(高山委員)

高山でございます。

取組1の総合案内サービスは、市役所に電話をしたらいきなりAIが答えるということかなと思いましたが、取組内容に「利用促進を図る」と書いてあるので、これは普通の電話の受付とは別のものをつくるということですか。現状と課題の5行目で「AIが対話形式で自動応答する」と簡単に書いてありますが、具体的なイメージが文章から掴めないで、この書き方で良いのかなと思いました。

(野田会長)

私もこれは、チャットではなく電話だと思っていますが、どうでしょうか。いくつかの質問内容を自動で振り分けて、予め用意している回答の音声を流すというイメージですが、違いますでしょうか。

(服部企画政策課主事)

こちらは、インターネットのホームページ上で稼働するツールでございまして、ホームページ上にサービスを掲載して、そこで、例えば可燃ごみの回収日などといった質問をテキストで打ち込むなりチャットで送信していただくと、自動で回答を表示するというシステムになっております。

(齊藤委員)

チャットボットを使用した案内サービスは、最近結構ありますよね。

(山田委員)

私も分かります。検索すると、それに対応したキーワードが出てくるやつですね。

(野田会長)

チャットであれば、スマートフォンなどのネット環境があれば利用できますので、ひょっとしたらこちらの方が電話で聞くより早いと思う人もたくさんいると思いますし、効果はあるのではないかと思います。ちょっと書き方が分かりにくいということですね。「ホームページ上で」とは書いてありますが、高山委員、いかがでしょうか。

(高山委員)

昨日から資料を見ていますが、今までずっと誤解していたので、一般の人がパブリッ

ク・コメントで見た時に、やはり誤解するのではないかなと思います。

(野田会長)

チャットという言葉を使うべきかどうか分からないですが、もう少し分かりやすい言い方にした方が良いかもしれないですね。

(後藤企画政策課長)

我々が分かって書いている文章だということがもろに出てしまったのですけれども、こちらについては、齊藤委員がおっしゃられたように、チャットボット形式で運用していくということで今考えております。

基本的にはA Iに全部回答してもらうことが1番の理想ですけれども、A Iが分からない質問等については、多分最終的には、電話でお聞きくださいというような答えになってしまうのかなということは考えておりますが、こちらは、ホームページ上においてチャットボットという対話形式で運用するというイメージを連想していただくとありがたいと思います。文章については、誤解のないようにもう一度整理したいと思いますので、よろしくお願いします。

(野田会長)

ありがとうございます。他にどうでしょうか。

齊藤委員、お願いします。

(齊藤委員)

全体的に言えることですが、先ほど課長さんの方からも説明があって、例えば取組1であれば導入したことによる効果とか、利便性みたいなところを説明していくということでしたけれども、この内容ではそれが見受けられないかなと思います。

市民に読みやすくするというところも1つですが、もう1つは、先ほど福井委員から進捗管理の話がありましたけれども、所管課の皆さんがきちんとモチベーションを持ってやっていけるのかどうかというところがすごく心配です。取組1でも、導入するということが目的化しているけれども、導入するソフトはツールであって、大切なのはその後のことですよね。所管課にアウトカムを達成しろということよりも、こういうアウトカムがあるのだということを考えて事業に取り組めるかというところで、どこで進捗状況が見えるのかなと思います。

あとは、保育所入所の話ですけれども、これは事務を最適化することが目的で、そのためのツールとしてA Iシステムを入れるということですよ。ドロドロした世界だからこそ、システムを入れることで、誰がやっても同じ結果になるとか、システムで判断するので恣意的なものなくなる、分かりやすくなるという点については、すごく最適化されるだろうとは思いますが、急な変更があった時に、システムでは対応

できないことも出てきたりすると思います。予定になかったことがどんどん出てくる  
とか、保育は国の政策が大きく影響するところでもあるので、それによって変えざる  
を得ないということが多分出てきますよね。その時に、素早く対応できるかというこ  
とを考えると、進捗状況の管理や方向性を転換するということが所管課にできるのか  
というところは、私がすごく懸念しているところですので、所管課の方がアウトカム  
を予測したり、担当者がモチベーションを持って自分たちがやっているのだと思えたり  
するようなコントロールといったところは、行政改革担当課の皆さんにお願いをし  
たいと思います。

直接この内容に対してというよりは、これが実際に実行できるかというところに少  
し懸念があります。以上でございます。

(野田会長)

山田委員、今の意見に関連することがあればお願いします。

(山田委員)

山田でございます。

取組1と取組2の両方に「AIを活用した」という文言が付いているので、同じ取  
組に見えてしまいます。AIという括りからするとイコールなのでしょうけど、内容  
としてはまるっきり別物というか、関連していないように感じます。取組1の総合案  
内サービスですが、すごい取組があるのではないかと入れば、そこからしっ  
かり振り分けられて、取組2に連動していくイメージを持ってしまうのですけれど、  
そういうことではないので、その部分をもう少し切り分けて表現できると良いので  
はないかと思えます。

それと、「市民サービスのスマート化」の方向性としては、市民サービスの効果的・  
効率的な提供ですよね。システムなどを導入することで、そこが達成されるというこ  
ろがちょっと分からないです。先ほどご指摘があったように、導入を目的としてい  
るとしか見受けられません。

マイナンバーカードの取得促進についても同様です。これはそもそも、私ども税理  
士が関わる国税庁も関わっているようなところもあるのですが、やはり進まない部分  
はそこだと思います。マイナンバー自体は、当然既に付されているものですが、カー  
ドがあることでどれくらい利便性が高まるのかということが分からないし、提供でき  
ていないので、皆カードを持たないのだと思います。そこを市として切り込めるもの  
があるのでしょうか。あるのであれば、多分清須市はすごく進むでしょうけど、切り  
込めるものがこの文章の中でも見えないですし、ないから取得促進というような文章  
になっているのだとは思いますが、前に進んでいる結果を望むのでしたら、「活用策の  
導入を検討」という取組内容だけではちょっと緩いような気がするので、何か切り口  
とかはありませんでしょうかという意見です。

(野田会長)

2人の意見に共通する内容として、取組の成果とか市民にどういうメリットがあるかということがもう少し分かるようにということですが、これは何らかの文言を追記することで対応できるのではないかと思います。

また、マイナンバーカードの話もありましたが、こちらは、先ほどの議論も踏まえて対応するのであれば、現状と課題のところは、実際に何が課題になっていて、その課題を克服するとこういうメリットがあるということが分かるような例示をいくつか追記していただくということが良いかと思います。マイナンバーカードが健康保険証の代わりになるということも1つの例示ですし、マイナンバーカードを取得することによって他のサービスが利用できるようになるというようなことがあれば、追記していただくということだと思います。

そして、齊藤委員からは、職員が対応できるかというご意見もございました。保育所の選考システムに関しては、先行事例もいくつかありますよね。

(齊藤委員)

私が言ったのは、事業そのものというよりは、その事業をやることでどういうアウトカムを目指すのかということが、きちんとイメージできるのかということに懸念があるということです。

(野田会長)

取組2は、サービスを利用する側というよりも完全に職員側の業務の話でして、ものすごく大変な作業を、制度がどんどん変わったり、イレギュラーなケースが出てきたりする中で、そうしたこともAIに学習させることで、全部一気に対応していけるようなシステムを取り入れるというイメージですので、今齊藤委員がおっしゃられた、制度の変更などといったことに関しても、対応できるかなと思います。

それから、齊藤委員がおっしゃられるように、職員がそのシステムを使いこなせるかというところまでは私も分かりませんので、そこは実際に運用しながら配慮された方が良いかと思います。

あと1つ、山田委員からの「AIを活用した」という取組が2つあるけれども、連動していないというお話を聞いていて思ったことですが、これらは全く別のサービスではありますが、愛知県の「あいちAI・ロボティクス連携共同研究会」で共同利用するのはAI総合案内サービスだけであって、保育所入所AI選考システムについては特に関係なく、清須市さんが独自でどこかに発注して導入されるのでしょうか。

(服部企画政策課主事)

保育所入所AI選考システム自体は市独自で導入しますが、あわせて使っていくAI-OCRについては、共同利用という形で進める予定です。

(野田会長)

分かりました。愛知県さんの方で音頭を取って、色々な範囲のことをやってもらえれば、個別で業者に発注しなくて良いので、一気に効率化を図ることができると思ったのですが、業務の一部で共同利用ができるということですね。

今山田委員から問題提起はあったのですが、「A I を活用して」という文言を除けると、代わるものがないかなと思います。

(齊藤委員)

取組2には入れなくても良いのではないのでしょうか。入れたいのでしょうか。

(野田会長)

どちらかという、入れたいという思いが強いのかなと思います。

(齊藤委員)

これは、事務を最適化することが目的であって、そのためにA I を使うということですよね。A I を使うなど言っているのではなくて、最適化することが目的で、そのツールとしてA I を使うということなので、わざわざ「A I を活用した」と書く必要はないと思いますし、今は他の自治体も結構使っていて、そんなに目新しいことでもないと感じます。

(野田会長)

たくさん自治体できていることではないのかなと思いますし、「A I を活用した」という文言を除いてしまうと、最適化といっても人海戦術以外の何らかの方法が考えられますので、ここは「A I を活用した」という文言を入れさせてもらえた方が適切かと思いますが、山田委員のご意見としては、この2つが連動しているように見えるということですね。

(山田委員)

内容をよく分かっている方からしてみれば違いが分かるのかもしれませんが、同じ使い方になっているので、私にはイコールに見えるのですよね。

(野田会長)

どちらかと言えば、保育所の方がA I の技術をちゃんと使っているというような気がしますが、事務局、よろしいでしょうか。

(石附企画政策課主査)

企画政策課の石附と申します。私の方から少し説明させていただきます。

今齊藤委員が言われたことですが、方向性①で目指しているところはやはり市民サービスの充実でありますので、そのアウトカムが1番大事なことだと思っていますし、福井委員からもお話がありました指標についても、そこを意識していかないといけないと思っています。

また、AIを活用した総合案内サービスと保育所入所選考事務の最適化という2つの取組は、別の切り口で置いているところでして、1つ目の総合案内サービスですと、案内のチャンネルを増やして、曜日とか時間に関係なく相談できるということで、市民の方へのサービスが向上するという姿を目指しているところであります。入所選考事務につきましては、現状と課題の1つ目にありますとおり、今は人の手で作業を行っているために、時間が掛かって選考の通知が遅くなるとか、あとは今考えられることとして、例えば1つの家庭で同時にお子さんが入所されるような場合に、シミュレーションができるのかという課題があって、そういうところをクリアしていくということを目指しているので、アウトカムの姿は少し違うところがあるのかなと思っています。

AIの活用ということで、1つの取組として括っても良いとは思いますが、やはり今回はアウトカムの姿が少し違うというところで、切り口を分けているところであります。

本来は、指標を置けるのであれば置いて、進捗管理をしていくという形が1番良いとは思っているのですが、全ての取組に指標が置けるかというところで中々難しい部分がありまして、取組を回していく中で、例えば総合案内サービスの満足度はどうかとか、そういうところが取れるのであれば、今後置いていくということは考えられるかと思っています。以上です。

(野田会長)

アウトカムに関する事で、書ける範囲のものは、何らかの例示を追記するという事で対応させていただきたいと思えます。よろしいですか。

(石附企画政策課主査)

修正についてですが、取組1の現状と課題が、県でこういう取組を進めているところから始まっていますので、新たなチャンネルを増やしていくとか、そういうことが求められているといった課題がある中で、それを解決していくというようなことを付け加えるような形にさせていただければと思いますが、いかがでしょうか。

(野田会長)

それは結構かと思えます。他にいかがでしょうか。  
高山委員、お願いします。

(高山委員)

文章の話ですけれども、先ほどから皆さんの意見を聞いていますと、マイナンバーカードの取得促進は国がやることであろうという感じで違和感を持っていると思うのですが、よくよく読むと、これは多分コンビニ交付ありきの話で、利用を促進したいから前提としてマイナンバーカードを取得させたいのだなということが、何となく見えてきました。そうであれば、現状と課題の頭のところにコンビニ交付の話を持ってきて、このためにカードの取得促進が必要ですよという文章にするべきかと思います。そうしないと、やはり違和感を覚えてしまうかなという気がしましたので、検討してください。

(野田会長)

貴重な意見だと思います。

市民からすれば、国の動向よりも利便性が上がることの方が重要だということですね。マイナンバーカードがあれば、コンビニで証明書を発行してもらえますので、わざわざ支所を維持するとかいった話も大分解決するのではないかと思います。

時間は5分くらいオーバーしていますが、22ページまでで他に何かございますでしょうか。よろしいでしょうか。

そうしましたら、22ページまでの改革の方向性①「時代の変化への対応と市民サービスの充実」に関する取組項目については、いくつか課題を与えていただきましたけれども、どれも文言で修正できるころでしたし、あとは実際に取組を実施していく中で色々配慮すべきだというご意見だったと思います。基本的に、この文章にいくつか追記して対応するというところで進めること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。

続いて、23ページから31ページまでの、改革の方向性②「持続可能な財政基盤の確立」についてでございます。これまでと同じように、どんな観点からでも結構でございますので、ご意見をいただければと思います。いかがでしょうか。

高山委員、お願いします。

(高山委員)

25ページの取組14「情報システムのクラウド化」についてですけれども、これからはもう災害対策と同じくらいのレベルで、情報漏洩ということを考えていかないとまずいと思いますので、文章の中に一言入れて欲しいです。ここの取組は「検討」となっているので、文章には何とでも加えられると思います。情報漏洩、危機管理といったところも意識していくというようなニュアンスを少し加えていただくと良いの

かなと思いましたが、意見として言わせていただきます。

(野田会長)

特に25ページのところでということですね。確かに、今高山委員がおっしゃられたようなことは、近年想定を上回る危機的な状況になりつつあるのかなと思います。平成13年くらいにあった地域情報化の話の時は、通常、個人情報 leaked 時というのは、職員側から漏れていたというケースがほとんどだったのですが、今は外部からサイバーテロのような形で情報を盗まれるということが起きてきていますので、現状と課題の中に、そういったことにも配慮してというようなことを盛り込んでいただくということですかね。具体的にどうすれば良いのかということは、市町村レベルでは中々難しい部分もあるかと思いますが、そういったことに配慮せずに、情報システムのクラウド化を進めることは良くないと思いますので、追記していただければと思います。

他にいかがでしょうか。

山田委員、お願いします。

(山田委員)

毎回お話をさせていただく部分ですけれども、取組18「経営戦略を踏まえた下水道事業の運営」について、会計をきれいにして、下水道事業の現状と将来的な状況をしっかり把握しながら経営していくということは、ここで読み取れはするのですが、前回もお話したように、実際、下水道はまだ建設途中で完了していない状態です。そこをいち早く完了させるということも、この事業につながる1つの方向性ではないかということをおぼろげに思っていて、早く全体が下水道に変わればそれだけ省力化するし、ここで運営をちゃんとすれば、大きな負債をずっと持つことなく健全に経営していくことができると思われているのですが、全てのものを下水道に変換できる状態に進ませる方向というのは、もう既に下水道への接続が完了している市町村があるかと思えますので、こういうことをやればもっと早くに完了できた、これをやったからあまり良くなかったというようなお話をしっかり聞いて、何かしら入れられるものがあれば、ここの文章に付け加えていただくとありがたいと思います。

(野田会長)

まず、公共下水道事業のスタンスとしては、いち早く整備の完了を目指すことが前提になっているであろうということのご意見ですよね。以前もこのお話について議論させていただいたことがあると思いますが、私もここは中々難しい部分かなと思います。公共下水道事業を整備するに越したことはないのですが、今まだ清須市さんは人口が増えていますよね。将来的に人口が減ってしまった時にどうするかというところや、既に今人口が減少しているところについて、公共下水道を整備していなかった

ために、合併処理浄化槽や集落排水で維持していたので安くついたというところもありますけれども、清須市さんとしては一応、公共下水道は整備するというを前提に進めているということですので、そういったことをこの中に明記しておいた方が良いということですね。

今のご意見について、事務局の方から何かございますか。企業会計方式に移行して、経営戦略を踏まえてきっちり運営しますということですが、公共下水道を整備していきますよということがちょっと見えにくいと私は受け取りましたが、いかがでしょうか。

(石附企画政策課主査)

今山田委員からいただいたご意見ですけれども、現状と課題のところの四角の3つ目で、「汚水処理区域の拡大を引き続き進めていく」という方向性を書いているところでして、その方向性のもと、中長期のシミュレーションを行った上で経営戦略を策定しておりますので、シミュレーションと現状の乖離を見ながら、今後どうしていくかということを考えていくというような形になるかとは思いますが、現状のような書き方では駄目でしょうか。

(野田会長)

おそらく、順番の話だと思います。1番最初に、企業会計方式に移行したことや、やってきたことが書いてあるのですが、何が課題でどう克服していくかということがすんなり入ってくるようにするためには、四角の3つ目の汚水処理区域の拡大ということが課題であり、それを進めているというようなところから書き始めてもらった方が良いのかもしれないですね。

(石附企画政策課主査)

分かりました。汚水処理区域の拡大を進める中で、健全な経営にも留意していくという形でよろしいでしょうか。

(山田委員)

結構です。

(齊藤委員)

ここは、公営企業であって一般会計からは切り離されている部分ですので、今回はこれくらいの書き方しかできないのかなと思います。公営企業の中で策定している経営戦略の内容をこの文章に上手く反映できれば良いとは思いますが、多分戦略の中でメンテナンスなど色々やっていくということに対して、一般会計部門から言えることは、戦略に基づいてやっていってくださいねということくらいしかないの

かなと思います。中々書けないところだとは思いますが、例えば一般会計部門から基準外繰入は出しませんよというところがあれば、ここに書いても良いと思います。多分市長が兼務していると思いますが、本来公営企業は、管理者を置いて一般会計とは切り離してやっているものですよね。独立採算みたいところでやっているから、取組項目として出てくることの方が、もしかしたら違和感があるのかもしれませんが。基準外繰入を出しているかは分かりませんが、関わっているところとしてここに書くのであれば、これくらいしか書けないか、戦略について少し触れるかというところでしょうか。ただ、戦略が色々ある中でまとめることは難しいので、戦略に基づいて淡々と書くしかないとは思いますが、少し気になりました。

(石附企画政策課主査)

今は現状と課題の3つ目の四角のところ、「経営戦略に基づき長期的な展望を見据えた運営」としているのですが、その中で、現状と照らしあわせながら乖離を見て修正を行っていくとか、そういうことを少し加えさせていただくような形でよろしいでしょうか。

(野田会長)

課題さえ分かれば、山田委員の疑問への対応にはなると思います。公営企業であっても、公共サービスであることには変わりませんし、それを市として推進していくということで、きちり決算書も作って議会に説明していますから、どの段階で書いても結構でございます。課題が明確であって、それを克服するということが明らかになっていけば、文言の修正の仕方はお任せするというところでよろしいでしょうか。

(山田委員)

はい。

(野田会長)

他にいかがでしょうか。

山田委員、お願いします。

(山田委員)

取組14「情報システムのクラウド化」についてですが、事務事業の再構築として、クラウド化をすることによって、更新作業といったようなところが継続的に行われるから良いですよということですが、これは金額的負担が少なくなるということは考えられるのでしょうか。通常掛かるコストよりも安価になるとか、そういったことは特別なのでしょうか。

(後藤企画政策課長)

クラウド化すると、全部のデータがそのサーバーに行ってしまうので、それだけでは多分耐えられないだろうというところで、バックアップサーバーは必ずどこかに持つ必要が出てくるのではないかと考えていますが、自庁でサーバーを持つよりは、安価な金額になるという試算は出せると思います。

クラウド化の怖いところとして、この間、クラウド上のOSにトラブルがあって全面ストップしてしまったという事例が愛知県内の他市町であったと思いますが、業者から話を聞いたところ、業者のミスやシステム上の問題ではなく、使用していたOSが原因で、クラウドが動かなくなってしまったということでした。クラウドの復旧は難しいのですけれども、もう1個の予備サーバー、いわゆるバックアップサーバーを必ず持っていますので、そのバックアップサーバーの復旧は可能でしたが、結局そのバックアップサーバーを復旧してしまうと、もう1度クラウドに情報を流し返さなければいけないということで、どうしても2度手間になってしまうというようなことも問題として挙がっていました。

クラウド化を検討していくにあたっては、コスト的なところも1つあるのですけれども、先ほども話がありました情報漏洩を含めたセキュリティ問題について、どこまで良いか悪いかの線引きをしていかなければいけないという判断が1番難しいと考えていて、清須市がクラウド化に中々踏み切れていない理由は、実はそこにあります。自庁サーバーとバックアップサーバーを自前で動かす分には、そこまで難しくはないのですが、クラウド上で動かすとなると、自分事だけでは済まないという話になってしまいますので、セキュリティ上の切り分けと運用の切り分けを、どこで良しとするかという判断が出てくると思います。

コスト的なところについては、現段階では、間違いなく自庁サーバーを持つより安いということだけは言えると思います。以上です。

(野田会長)

コスト的には安くなるということですが、リスクもあるので、兼ね合いを見ながら移行していくという方向性ですね。

(後藤企画政策課長)

はい。今のところは、そのように思っております。

(野田会長)

他に何かございますでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、23ページから31ページまでの改革の方向性②「持続可能な財政基盤の確立」に関する取組項目について、一部文言を追記していただく箇所はございますが、基本的にはこ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。

そうしましたら、最後に、32ページから35ページまでの、改革の方向性③「多様な主体との連携・協働の推進」及び36ページの「プランの進捗管理」について、ご意見をいただければと思います。どんな意見でも結構です。いかがでしょうか。

川口委員、お願いします。

(川口委員)

大した質問ではないですが、35ページの取組24「オープンデータ化の推進」について、オープンデータ化をすることで、何が良いのかということが文章からよく分からないので、教えていただければと思います。

(野田会長)

オープンデータ化を推進することによって、市民にどういうメリットがあるのかという質問でよろしいですか。

(川口委員)

オープンデータとは、皆が見ることができる情報公開の一種みたいなものだと私は認識していますが、どういうものなのでしょう。

(野田会長)

私も、そういう理解をしております。冊子のオープンデータ化というと、また狭い意味になるのですが、ここでは、データをより広く浸透させるために公開していくということを行っているので、具体的にはインターネット上にデータを載せるということになるかと思いますが、概ねそういうことだと思っています。

そのメリットみたいなところは何かということですが、どうでしょうか。

(服部企画政策課主事)

オープンデータ化とは、例えばAEDの設置場所や避難所の場所、またバス停の場所やバスの走行ルートといった行政が持っているあらゆるデータを、国が指定している標準的なフォーマットに即して整備し、公開を進めることをいいますが、データを公開することで、民間事業者や団体によるデータを活用した新たなサービスの提供やシステムの開発などといったことが可能になるとともに、市民の皆さんにとっては、より情報が得られやすくなるほか、バスでいうと、市が公開したバス停の位置情報などを企業の方々が活用して、乗り換えサービスやアプリみたいなものを生み出すことがあれば、利便性の向上にもつながるといところがメリットかなと思います。

(石附企画政策課主査)

1つ補足させていただきます。想定の話ではあるのですが、川口委員は、今商工会の関係で参加していただいています。例えば清洲城にどんなお客さんが来ているかというアンケートやマーケティング調査を行ったとして、結果の情報を市内の事業者さんと共有することができれば、来ている方たちをターゲットにして商売ができるということが想定されますので、そういったデータを公開していくということかなと思っております。

(川口委員)

何においてもみたいな、結構広域的な感じなのですね。

(石附企画政策課主査)

そうですね。個人情報ですとか、出せない部分も当然出てくるとは思いますけれども、民間事業者をはじめ皆さんが使えるようなデータは、積極的に公開していきましょうということです。

(野田会長)

地理的な情報も含めた地域の情報とか、行政の制度に関わるデータも少し載っているのかなというイメージですね。データをオープンにしたからといって、政策や行政内容がどうやって決まっていくのかという話ですとか、住民の中まで入り込んだ情報というものは取れないですが、オープンにして使いやすくするという意味では、メリットがあるのではないかという気はしますね。

(川口委員)

これまでの取組項目も含む全体に対しての意見にはなるのですが、私たち商売屋がこういうことを考えるときは、まず目標ありきで考えます。行政の場合はまた少し違うと思いますが、文章の中でまず目的というところ、改革の方向性のところですね。「多様な主体との連携・協働の推進」をするために、この取組を行いますということは、頑張れば読み取れるのですが、全体的に文章が曖昧な部分が多くて、先ほどもちょっとお話がありましたが、導入すること、やることが目的になっているので、取組の結果としてこういうことができますよというような文章を、少しでも入れていただくと読み取りやすいと思います。

意見を述べようとしても、ふわっとしてどこに意見すれば良いのか分からない文章が結構ありますが、これから色々な方に見ていただくことになると思いますので、そのあたりは少し文章を付け足したりしていただくとありがたいと思います。

(野田会長)

非常に重要なご意見だと思います。川口委員がご指摘されたように、この計画は、改革の方向性と1つの取組項目がそれぞれ目的と手段の体系になっていますので、実際にデータをオープン化する時、また広報活動の時には、なぜそれが必要なのかということも含めてちゃんと説明していかないと、何のために取り組んでいるのか分からなくなるということですね。このことは、具体的に事業を実施する中でご配慮いただければと思います。

他にどうでしょうか。

齊藤委員、お願いします。

(齊藤委員)

32ページの取組21「市民団体等との交流」について、現状と課題の四角の4つ目に「交流を持続的なものとするため、SNSを活用した」とありますが、急にSNSが出てきて、つながりがちょっと分かりにくいと思いました。SNSと出しておいたら、今時だと思ってしまうのですよね。あまり使わない方は、多分若い人が入るのかなとイメージしてくれるのかもしれないですけど、そういうところや今まではどのようにやっていたのかというところが所々抜けているのかなと思いますので、今までやってきた取組などがあれば、少し付け足すと良いかなと思いました。

ただ、市民団体には色々な年齢層の方がいらっしゃるって、SNSだけだと届かないところもあるので、SNSだけではなく違うやり方も必要だと思います。

(野田会長)

交流を持続、促進するためには、もちろんSNSだけでは無理だと思いますし、あくまでこれは側面支援ぐらいの話だと思いますので、そこは書き方をご検討いただければと思います。

福田委員と中田委員におかれましては、このあたりはちょうど関係する話かなと思いますが、何かございますでしょうか。

(福田委員)

今日は本当に色々なお話を聞いていますが、AIなどといった最新の言葉や情報がいっぱい、私のような、あと何年生きられるかというような歳の者は、お話を聞きながら、一体全体、市はどうなっていくのだろうということを、朝からずっと思っていました。

私たちの年代でも、パソコンやインターネットを使う人は、ちょっと言葉が分かったり、内容を理解できたりするのでしょうか、それこそスマートフォンも持たない、パソコンもないという人たちがこういうものを見たときに、これからどうやって生きていけば良いのか、どうやって市役所の情報を得たら良いのかということが分かるの

かなと、私自身も心配しています。

今は広報も紙面でいただいているので、時間がたくさんある人は一生懸命読んで情報を得ていますけれども、スマートフォンでピッピッとやっている方たちの中には、ネットで見ると紙面はいらなくてすぐに捨てている方もいますね。

先ほど、齊藤委員も言われましたように、今は高齢化が進んで年寄りも多いので、色々な年代の人が清須市に住んで良かったと思えるようなまちづくりをしていただくとともに、お年寄りの方たちが、私たちも清須市に住んで良いのだ、大事にしてもらえているのだという気持ちや希望を持って生活できるように、分かりやすく、お年寄りにも親切にしますということを知るようにしていただけたら良いなと思います。

職員さんも少なくなっているので、効率化も大切なことだと思いますし、効率化を図りながらやっていただかないといけないことでもありますけれども、お年寄りも安心して生活できるのだよというところがちょっと欲しいなと思いました。以上です。

(野田会長)

中田委員、お願いします。

(中田委員)

私には、皆さんが討論している文言を変えた方が良いかとかいうことは、どちらかというところ、どうでもいいやという感じに思えるので、この場に私は必要なかなと思っています。

私の場合は自営で仕事をしているので、スマートフォンやパソコンを見る機会も多いのですが、どうしても印刷物の方が、そういえば書いてあったから見てみようと思うので、すぐ印刷してしまいます。スマートフォンだけではすごく不安なので、とりあえず印刷しておこうとか、印刷が可能な家庭であればバンバン印刷して、いらなくなったら捨てればいいやと思いますが、息子には「紙の無駄遣いだよ。」と言われます。「あなたにとっては無駄遣いかもしれないけど、私にとっては無駄遣いではありません。」と言うと、「こんなおばさんに話しても無駄だわ、好きなようにして。でもそれ会社の経費が掛かっているからね。」と、嫌味を言われます。

印刷ができる人は印刷すれば良いけれども、できない人にとってはやっぱり広報紙はとても大切だと思うし、若い人と比べてたくさん時間があるので、じっくり読んで、すぐには分からなくても、何回も読んだり、お友達と会った時に意見を交換しあったりするうちに、住みよいまちに身を置くことができるのかなと思います。

また、33ページには「市民協働による事業の促進」という取組項目があります。今度、2月1日に協働テラスが開催されますが、結局私たちのようなボランティア活動をしている団体のところに、「誰も参加しないので、なるべく参加していただけないですか。」とあって依頼がありました。しかし、私たちもそうボランティアばかりやっていられないわというのが現状で、団体として活動しているからとあって、私たちに何

でもかんでも頼ってくるなど言いたいところですが、どうなのでしょう。私たちに言えば何とかしてくれると思っていることも腹立たしいし、そんなもの行きたくないし、自分たちのことだけで精一杯なのに、何でいちいち言いに来るのか理解できません。頼られることがありがたいと思えば良いのですが、頼れば何とかしてくれると思っているのは甘いし、私たちも段々年齢を重ねているので、もっと若い人たちに言いに行つてよと言いたいです。

今は、何のために市民協働に参加しなければいけないのか分からないけれど、そんなことまで考えなくてもいいやとも思うので、気持ちがすごく矛盾しています。忙しいのに、あっちにもこっちにも行かないといけないと思うと、自分の時間が全部費やされて、私は面白くない人生を歩んでいるのかな、つまらないなと思ってしまう自分がいるので、心が少し病んでいるのかなというふうにも思いますが、そもそも市民協働は、国からやらなければいけないですよとされているものなのでしょう。そこがちょっと分からないというのが現状です。

(野田会長)

大変貴重な意見、ありがとうございました。

そもそも今回の計画は、総合計画とは違い、効率化や市民サービスの向上といったところに力点を置いたものになりますので、どうしてもAIやRPAといった技術的な話がかかり出てきますけれども、今2人からご指摘いただいたように、そもそも何のためにしているのかというところは重要ですね。協働についても、なぜ協働が必要なのかというところも踏まえた計画である必要があると認識いたしました。これは、皆さんからご指摘をいただいているアウトカムの成果が分かりにくいというところがありますので、文言はいつでもいいというお話もありましたけれども、一応計画上は、そういったことが分かるような形にすることで、誤解を出来る限り少なくしたいと思います。実際に市民と対話していく中でしか解決できないようなこともあると思います。

最後に中田委員がおっしゃられました。市民協働に関しては、国からやるように言われているわけでは全くありません。完全に、市が行っているということです。そもそも、市の政策というものは、皆さんから預かった税金をどう配分していくかという話ですので、これは民主的に決めないと駄目だということがあるのですが、全員に聞いているわけにはいかないというところで、まずは市民活動を積極的にやっている方々に聞くことが大事だろうということで、協働を推進しましょうという話になってきています。

中田委員がおっしゃられたのは、主体的に活動されている団体が非常に少ない中で、常に声を掛けられてしまうということです。計画の内容そのものに対する話ではないのですが、おそらくこの解決法としては、出来ればご協力いただきたいということがもちろん最初にあるのですが、頼られたときに参加することによって、市

のある程度の部分をマネジメントさせてもらえとか、あるいはきっちりとお金を払うというような、何らかのメリットや対価みたいなものを感じ取ってもらえるような説明をしていくということかと思います。協働は常に全部がボランティアではないということを認識する必要があるのではないかなと思います。

ちなみに、今おっしゃられた協働テラスについて、テラスの交流を持続的なものにするということが取組の主眼にはなっているのですが、協働テラスそのものは、まだ十分に機能しているようなものではないということでしょうか。

(福田委員)

私たちも、自助・共助・公助というところで、何でも市役所をお願いするのではなく、自分たちが持っている力や知恵、時間などを使って社会参画ができたらと思い、ボランティアさせていただいているのですが、市民協働といった場合に、私たちが提供したものや、他のボランティア団体の方たちが提供したものによる一体的な結果、それこそアウトカムというところが私たちに伝わってこないので、私たちのやっていることが役に立っているのか、他のところと一緒に活動したらもっと良い効果がでるのではないかといったようなことが、何も分からないのです。

今のところ、自分たちができることをやって、私たちもボランティアで役に立っているのだなということを、自分たちだけで話し合っているものですから、市民協働係ができたことですし、あなたたちはこういうことをしてくれるけれども、ここではこういうことをしてくれているから、一緒になってやったらどうかとか、そういう情報がもうちょっといただけたらなと思います。以上です。

(野田会長)

貴重なご意見だと思いますね。

(後藤企画政策課長)

私が言おうとしたことを、全部福田委員に言われてしまいました。協働テラスについては、個でやってみえる活動の情報を共有していただいて、今おっしゃられたように、一緒にやればもうちょっと大きなことができるのではないかということの、マッチングというと偉そうなのですが、そういうものとして始めていきたいと思っております。前半戦はちょっと違うやり方をされていて、先ほどの話にもありましたが、今週の土曜日、2月1日にはファシリテーターを交えながら、協働テラスを開催したいと考えています。我々としては、今おっしゃられたことを目指しているところでありますので、これに懲りず、またご協力をいただければと思いますので、よろしくお願いたします。

(野田会長)

協働テラスには、可能な限りご参加いただいて、不満があれば正直に言っていただきたいと思いますし、行政側は、少しでも上の立場になるのではなく、あくまでもコーディネートする立場として参加していただくということを常に意識しながら、継続してやってもらいたいと思います。

「市民団体との交流」と「市民協働による事業の促進」は、そもそも何で必要なかということについて、今明確に教えていただきましたので、そこを分かりやすくしていくということで進めていただきたいと思います。

時間は過ぎておりますが、もう少しだけお時間をいただいて、他にご意見はございますでしょうか。

高山委員、お願いします。

(高山委員)

齊藤委員がおっしゃっていたSNSの話に戻ってしまいますけれども、市民団体との交流のところではSNSを活用するとしていますが、官民連携の方では活用しないということでしょうか。官民連携のところは、書くことがなくて余白がありますので、やる予定であれば書いておいても良いのではないかと思います。

(野田会長)

具体的にどういうことでしょうか。

(高山委員)

「SNSを活用した双方向の情報共有の実施を検討する」というところについて、官民連携ではそういった取組は考えていないということですか。

(野田会長)

そんなことはないと思いますので、34ページにも同じことを入れた方が良いでしょう。対応できると思います。

(高山委員)

33ページについてはどうでしょうか。

(野田会長)

入れなくても問題ないかと思いますので、ここは事務局にお任せしたいと思います。34ページの取組23については、追記していただきたいと思います。

他にどうでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、32ページから35ページまでの改革の方向性③「多様な主体との連携・

協働の推進」に関する取組項目及び36ページの「プランの進捗管理」については、このとおり進めることとしてよろしいでしょうか。

なお、そもそも何のために取組を行っているのかという大変貴重なご意見に対しては、計画を修正できるのであればしていただきたいと思いますが、むしろ事業を実施していく中で、市民に理解してもらうことが大事だと思いますので、お願いできればと思います。

「異議なし」の声

ありがとうございます。

それでは、委員の皆さんからいただいた意見や今後実施するパブリック・コメントでの意見等を踏まえた上で、次回の委員会では、プランの最終案の提示をお願いしたいと思います。

本日予定されていた議事は全て終了しましたので、以上をもちまして、令和元年度第3回清須市行政改革推進委員会を終了いたします。どうもありがとうございました。それでは、事務局から事務連絡などがありましたらお願いします。

#### 4 閉会

(後藤企画政策課長)

皆様、どうもありがとうございました。

今年度最後になります第4回の委員会については、年度末の大変お忙しい時期で恐縮ではございますが、3月25日水曜日の午後2時から開催させていただきたいと思っております。お忙しいところ申し訳ございませんが、スケジュールの調整をお願いします。詳細につきましては、改めてお知らせをさせていただきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

それでは、本日は長時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。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 福井 武宏

署名委員 中田 繁美