

総務常任委員会 神奈川県鎌倉市視察概要

鎌倉市は、神奈川県南東部の三浦半島のつけ根に位置し、東京から電車で1時間ほどの場所にある。人口は、172,343人、世帯数は76,949世帯（共に令和4年11月1日現在）、面積は39.67平方キロメートルで、豊かな自然と歴史的遺産を抱える古都として、国内外からの来訪者で賑わうまちである。

同市では、他の自治体と同じく職員による長時間労働の問題を抱えており、その是正に向け、「職員力向上プロジェクト」と銘打った業務量等調査に基づく業務改善に取り組んでいる。

同プロジェクトは、まず、全庁の中でも極めて超過勤務時間の多い障害者福祉課にターゲットを絞り実施された。

同課では、平成18年4月の障害者自立支援法施行に伴い事務量が増え始め、平成25年4月の障害者支援法施行による事務事業の複雑化・高度化により、一層事務量が増えたことから、超過勤務が急増し、メンタルヘルス不調による休職者が続出するなど、深刻な問題が顕在化していた。

この間、人事部局では、同課の職員数を増やし、一人当たりの業務量の平準化を図ろうとしたが、改善に至らず、むしろ増員した職員分の超過勤務がさらに上乘せされる結果となった。

また、行革推進課では、業務量や業務内容の見える化を図ることで業務改善を試みるも超過勤務の原因や有効な対策を見出すことができなかった。

このように庁内関係部局だけでは、踏み込んだ原因究明が難しいことを踏まえ、同市は、外部コンサルタントの活用を考えるに至り、平成26年にプロポーザル方式により委託事業者の選定を行った。

委託内容は、事務工程が見える化するための帳票作成支援や職員へのインタビューによる事務効率低下要因の把握、そして課題解決に向けた改善策の提案である。

委託料は、約150万円で、委託事業者への丸投げではなく、伴走支援のかたちであった。

帳票作成においては、178種類の事務について、工程の洗い出しや非正規職員をも含めた工数にまで及び、職員インタビューでは、匿名性を担保することで、せきさらな内容を聴取することができたとのことである。

そして年度末には、委託事業者から最終報告書（提言書）がまとめられたが、それを原課にそのまま渡すだけでは、多忙な中、せっかくの提言書が埋没してしまうことが危惧されたため、行革推進課が主体となって業務改善の実施計画を作成するとともに、原課が自発的に改善手法を話し合うためのQCサークル（小集団改善活動）を設置した。

QCサークルは、話しにくい環境とならないよう管理職を除く6名で、週1回のペースで行ったが、原課の多忙さゆえに、行革推進課がファシリテーターや日程調整の役割を担い、原課の負担とならないように努めた。

行革推進課の牽引の甲斐もあり、少しずつ効果が見え始めてくると原課のやらされ感も解消し、自発的に考えるようになり、業務改善活動が活性化していったとのことである。

活動の成果としては、超過勤務時間数が約半分、時間では3348時間の削減となり、良好な職場環境を実現した。

今後の課題としては、今回、行革推進課がQCサークルを主導したかたちであるが、それにも限界があるため、原課だけで、QCサークルを機能させることができる仕組みを作ること、そして超過勤務の多い部門は、概ね共通の課題を抱えており、業務改善手法を全庁的に展開するとのことである。

総務常任委員会 神奈川県座間市視察概要

座間市は、神奈川県のおぼ中央部に位置し、人口 132,150 人、世帯数 61,455 世帯（共に令和 4 年 11 月 1 日現在）、面積は 17.57 平方キロメートルであり、東京からは約 40 キロメートル、横浜からは約 20 キロメートルに位置することから、首都圏のベッドタウンの顔をもつ中核都市として発展してきたまちである。

同市では、令和 3 年 3 月 1 日に L I N E 公式アカウントを開設し、行政手続きのオンライン化の取り組みを進めている。当初は、新型コロナワクチン接種の予約受付のみであったが、同年 12 月 1 日からは L I N E を活用したオンライン申請・予約サービスを順次開始し、現在では住民票の写しや課税証明書の請求、粗大ごみ回収の申し込みなどの常時約 80 の手続きが利用可能となっているほか、職員採用試験や給付金申請などの期間が限定されたものも含めると、これまでに 100 以上の手続きのオンライン化に取り組んできた。

同市では従前から、情報発信力、行政手続きのオンライン化の推進が課題であった。そこで、デジタル手法の施行、新型コロナウイルス感染症への対応、地方創生臨時交付金の活用を背景に新しい生活様式への対策を検討し、非来庁型市役所を目指すこととなった。その推進のためのツールとして、市公式アプリの作成もしくは L I N E 公式アカウントの取得を検討した結果、L I N E 公式アカウントを採用することに決定した。その理由として、利用率が高く市民が使い慣れている L I N E を採用することで、より多くの市民に市政情報をプッシュ型で発信できる点、L I N E のみで手続きを完結できる点、機能をより幅広く拡充でき定額で使用できる点、各種システムを導入するより安価である点、企画から構築、運用開始までが迅速である点が挙げられる。

同市の公式アカウントの友だち登録者数は、すでに 8 万人を超えており、市民の約 6 割以上が登録している状況は全国的に見てもかなり高い比率となっている。また、申請内容により手数料や郵送料が必要となる場合でも、L I N E P A Y による支払いが可能となっており、L I N E アプリ内で手続きが完結できる仕組みとなっている。

オンライン申請・予約サービスの導入により、市民はいつでもどこからでも申請手続きができるようになり、利便性が向上した。例えば、粗大ごみの回収では、L I N E で届くチャットボットの質問に従い、ごみの種類や数量、住所、氏名などの必要事項を入力していくと申し込みが完了し、その後に通知される受付番号を粗大ごみの見える場所に記入して搬出しておけば、当日中に回収されるようになった。また、マイナンバーカードの交付手続きでは、窓口で待ち時間が発生していた状況から、L I N E で事前予約し指定時間に来庁してもらう方式を導入したことにより、待ち時間はほぼ解消され、所要時間も 20 分程度に短縮されたとのことである。

オンライン申請・予約サービス利用者へのアンケートでは、94.5%の人が便利だと回答しており、同市では、オンライン化ができていない手続きがまだまだ多くあることから、引き続き本施策を推進していきたいとのことである。