

総務常任委員会 佐賀県武雄市視察概要

武雄市は、佐賀県の西南部に位置し、人口 46,997 人（令和6年10月31日現在）、面積 195.40 平方キロメートルのまちである。平成 18 年3月に、武雄市、山内町、北方町が新設合併し、現在の武雄市となった。

同市では、合併支援措置の地方交付税が廃止されることに加え、職員数の適正化により人員削減する中で、市民サービスの質を維持する必要があった。そこで、令和3年度からの第4次武雄市行制改革プランにおいて、行政サービスにおける業務の民間委託を推進する方針が示され、民間委託事業として市民課窓口業務が選択された。令和3年 10 月から1期目の委託を開始しており、本年 10 月からは2期目の委託期間が始まっている。

本事業の目的は、民間事業者に窓口業務を委託することにより、当該事業者のノウハウを活用した安定かつ効率的な窓口サービス提供体制を構築すること、及び、公でしか担えない行政サービスの企画、立案や相談業務等に限られた財源や人材を集中させることで、多様化する市民ニーズに応える体制を整え、持続可能な質の高い行政サービスを実現することにある。

委託1期目では、婚姻、縁組、離縁等の複雑な異動に関する事務を除く窓口及び電話対応の大半を委託事業者の従事者（以下、従事者という。）への委託項目とした。2期目では、証明書の郵送請求や国民健康保険、子ども医療、児童手当関連申請等の市民課以外の業務も委託項目に加えている。委託金額は1期目が約1億 3800 万円で、2期目は委託項目の増加もあり、約2億 2000 万円である。

個人情報保護の観点から、公募型プロポーザルによる事業者選定の際に、第三者機関による個人情報保護認証の取得を条件とした。契約時に個人情報保護に関する規定を盛り込み、適切な運用を担保している。また、従事者には、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の提出を求めており、事業者において、個人情報保護に関する研修を行っている。なお、個人情報の取扱いに関する市民から意見は、現時点で寄せられていない。

委託後は、人事異動に左右されない安定的な窓口サービスの提供を実現しており、3月、4月の繁忙期にも事業者側で人員を加配する等、適切かつ柔軟な人員配置が行われ、順調に業務を遂行ができている。また、事業者が計4回実施した市民アンケートでは、7割以上が満足と回答しており、市は接遇面での住民サービスが向上したと評価している。

一方で、職員が窓口に立つ機会が減少したため、特に新規配属職員の業務能力取得に時間を要することから、職員能力の低下が課題となっている。とはいえ、公の業務として、証明書交付の可否決定や入力内容の確認作業を行っていることから、チェック機能を維持するため、マニュアルの作成等、日々知識を習得することでスキルの低下を防いでいる。また、事業者と市で、業務フローの確定や対応方法等について月1回の定例会議で情報共有しており、対応スキルの共有も図っている。

職員数について、委託開始前の令和2年4月と令和6年4月を比較すると、正職員は 18 名から 11 名に、会計年度任用職員は 5 名からゼロ名となっており、課全体で 12 名の人員が減少した結果、年間約 1,000 万円の人員費を削減できている。従事員は通常、常勤 9 名、パートタイムが 4 名だが、前述のとおり繁忙期は若干名の加配がある。また、委託1期目では従事員 14 名のうち 7 名、2期目では従事員 20 名のうち 19 名が武雄市民であり、雇用機会が創出されている。

総務常任委員会 佐賀県小城市視察概要

小城市は、佐賀県のほぼ中央に位置し、人口 44,031 人（令和 6 年 10 月 31 日現在）、面積 95.81 平方キロメートルのまちである。

同市の DX 推進については、市長を含めた全序的なマネジメント体制を構築しており、経営戦略会議と小城市 DX 推進委員会が令和 3 年に小城市 DX 推進計画を策定し、現在も進捗状況の確認を行っている。また、庁内の横断的な調整を図るため、企画政策課を事務局とし、重点取組項目ごとに作業部会（AI・RPA 利用推進作業部会や自治体フロントヤード改革推進作業部会など）を設置しており、全序的な組織体制づくりを行っている。さらに、デジタル人材の確保や育成を推進するため、外部人材の活用や職員の育成について検討し、外部人材を活用した研修や打ち合わせを実施している。

庁内業務の効率化については、グループウェアの更新を検討したものの、費用が高額であったため、コストを抑えつつ効果が出せる業務改善プラットフォーム kintone（キントーン）の導入に至った。まず、1 年間の無料トライアルを利用したテスト導入を令和 4 年度に行い、翌令和 5 年度にデジタル田園都市国家構想交付金を活用し、本格運用を開始している。事業費は 437 万円（補助額は 208 万円）であり、その内容は環境の構築及び全職員のアカウント料金を含むライセンス費用であった。

kintone は、市の職員が IT の専門知識がなくても業務システムアプリを作れるクラウドサービスである。①データフォームが簡単に作れる（必要なデータを蓄積）、②プロセスが設計できる（データを効率的に処理）、③コミュニケーションができる（ノウハウの共有）といった特徴がある。また、業務改善パターンとしては、①エクセルの煩雑な管理を改善、②タスクや情報の人依存の改善、③アプリ連携による効率化やデータの利活用、④業務フローの電子化が挙げられる。

kintone の庁内活用としては、各課が作成した様々なアプリ（公用車運転日誌、ストレスチェック、備品の利用申請、人事評価など）を全序で共有し、データ管理を行っている。アプリを使用し入力したデータの利活用による分析も可能とする。従来、システム開発や改修には、予算と時間がかかることが課題となっていた。kintone はそれをスピーディーに行えるという利点があるが、全職員が業務のデジタル化に慣れてこそ効果がある。そこで、全職員を対象としたハンズオン研修、職員が気軽に練習ができるシステム環境、庁内で気軽に問い合わせできる人的環境を整えるなどするとともに、実際にアプリを使った事例を職員間で共有することで効果的な運用ができるような取り組みも行っている。

また、作成したアプリを実際に運用開始する際には、申請を必要としている。アプリの設定やアクセス権の確認を企画政策課が行い、取り扱うデータに個人情報を含む場合は総務課による審査も必要としている。

一方、市民向けの活用としては、市民向け講座の申し込みなどがあり、担当課が作成したアプリを使用し、市民がオンラインにて申し込みを行っている。

kintone 以外の DX の様々な取り組みも行っており、テレワーク端末の導入、LGWAN 端末の無線化（一部試験導入）、RPA・AI-OCR、LoGo チャット、LINE による行政手続きのオンライン申請（粗大ごみの申請など）がある。