

総務常任委員会視察報告会 要点記録

日 時:令和6年12月17日(火)10時55分～11時29分

場 所:岸和田市役所第1委員会室

出席者:委員長 西田武史／副委員長 河合達雄

倉田賢一郎／南加代子／井舎英生／友永修／岸田厚

視察の行程:

11月7日(木)佐賀県武雄市 市民課窓口業務の民間委託について

11月8日(金)佐賀県小城市 DX化(kintone の導入)について

報告会での発言要旨

【武雄市】

- ◆事業の目的は安定かつ効率的な窓口サービスの提供で質の高い行政サービスを実現するとされている。実際にサービスの向上でアンケートを取り7割が満足、3割は「待ち時間が長い」「声かけなく不安」といった意見もあり繁忙時期の意見と認識。7割以上が満足といった意見に対しては評価するところである。

課題は市職員の能力育成、公権力の行使が必要なところに市職員を配置するが、窓口業務のケースに立ち会う機会が減少し将来的に実務経験の少ない職員が多くなることが懸念され、長期的視点で対策検討する必要がある。業務委託することで市職員が市民の相談サービスに対応する時間がかげられ市職員と委託業者職員との接遇面でよりよい相乗効果が得られると考えられるため、本市も導入、検討が必要である。

- ◆武雄市は第4次行政改革プランの中で行政サービスと資源を見直す取組項目に行政サービスにおける民間委託を推進するとあり、民間業者のノウハウを活用し窓口に来庁する市民への接遇面で丁寧に対応でき、かつ申請書等の記入の仕方や窓口への案内、待たせないスムーズな対応を構築されていると考えられる。その上で来庁される市民の申請や手続に対して間違いなく対応できることが最も重要とされる。

証明書交付、届出の提出に対し交付の可否決定、届出の受理不受理決定等で後方にいる担当職員が対応。その後、委託業者の従事員から市民へ返却となるが、昨今の職員数の変化への対応や、人事異動に左右されない安定的な窓口サービスの提供ができることと繁忙期が見込まれる担当部署への人員配置も想定している。本市も来庁者には、市民サービスの提供に対し、行政の繁忙期に関わらず丁寧かつ質の高さを求められている。民間委託することにより職員のスキルアップ等市民サービスの向上につながれば民間委託の導入も考えるべき。

さらに、委託事業者選定については地元雇用も期待されており、現状は従事員の大半

が武雄市民であり、市民の雇用確保に寄与するものとする。本市も導入する場合は市民の働く場の拡大に努め、守秘義務や個人情報保護に関しては受託者の責務も定め安心もできる。どのような委託事業であれ委託料は発生するが、内容に関しては任せきりでなく、日々課題に対し定例会で情報共有をし、行政、事業者各々がその役割を果たしているかの可視化を徹底し業務フローを根づかせることの必要性を学ばせていただいた。

- ◆市民課窓口業務民間委託についてのメリットは、導入の目的でもある安定的な窓口サービスの提供という点で、従来であれば培われた窓口業務のノウハウが人事異動によりリセットされてしまうといったことが起きていた。しかし、民間事業者では人事異動がないため、一度習得した業務スキルが損なわれることなく安定したサービスが提供できる。しかし、業務委託期間は3年でその都度、事業者が変更になる可能性がある。今年は契約期間満了となり新たに募集したところで、これまでと違う業者と契約することになっており、今後も3年という比較的短期間で更新するとなると、そのたびに事業者が変わる場合、安定したサービス提供ができるのかは疑問に思った。
- ◆市民課窓口の民間業務委託は、行革プランの一環で行政サービスにおける民間業務委託の推進と考える。公権力の行使の確保に伴う業務で、この分野を民間委託することは慎重かつ市民の合意が必要であるとする。民間事業者と職員の指揮命令系統が偽装請負にならないか、業務の活動スペースを分離しなければならないか等々の課題は多くあると感じた。それに加え、当初契約額より今回の契約額が増加していること、住民票の異動や戸籍等の個人情報を市職員以外の人が見ることが市民に不安を与えている中で、本市も検討するに当たり、慎重かつ住民合意で進めなければならないと感じた。
- ◆市民窓口業務は市民サービスの最前線であり、民間に任せず市職員が積極的に対面することで市民サービスの向上及び改善に効果的であるとする。本市市民課窓口のように会計年度職員を地元採用することは市民の雇用創出で地域経済にも貢献でき、よい方法である。市民課窓口の市民サービス向上のために、DX化を積極的に進めることが必要であると再確認できた。
- ◆最初に、市民課窓口業務を民間委託しようと実施したことは画期的で、ふつう役所であるのが当たり前だと考えていた。今の時代、インターネットや携帯電話等デジタル化によって情報の生産や処理、消費等が中心となった社会に対応していかなければならない時代になり、情報化社会が進行し役所自体がなくなる可能性もあるとする。そのような中で、市民課窓口業務民間委託は先進的で、武雄市は人口が本市の4分の1だが、委託を計画実行に移したことがすごいと感じた。本市も将来的に市民課窓口業務を民間委託することで、よりよい市民サービス向上、人的コスト削減を実施すると本市により影

響を与えると感じた。

本市も 19 万人弱の人口では、守秘義務、機密情報の漏洩、管理等、課題も多く実現化は難しいと考える。武雄市の場合はいろんなことを想定し二の手、三の手と情報漏洩や目的外利用できないような策を考えているようで、始めた時はしたことがなく課題も多かったようだが、何をするにしてもメリット、デメリットはあるし何年経っても課題はあるものと考えそれに対処できる人材確保、育成に取り組んでいけばよいと感じた。それに、委託料の増加も今後は物価上昇や人件費等の高騰で仕方ないと思った。

- ◆昨今の人口減少に伴う職員定数の削減により、時期的なものもあるが、人員不足で疲弊している部署が目につく中で、民間の力を借り、さらに民間特有の利点も含めた対応として市民サービス向上がなされ、民間導入により、余剰となった人員を不足している部署へ転換することで相乗効果があると考え。総合案内業務やコンシェルジュ、コンビニ交付サービス用の端末設置等新たな取組もあり、市民からの不満も少ないとのことであるが、これまで担当していた職員が対応できなくなったことからスキル低下が懸念される。市民課の窓口対応については、現況進んでいるデジタル化に力を注ぎ役所まで足を運ばなくていい環境を整えることが重要で、それによって窓口業務を減らすことが可能になること、市職員が窓口対応することで市民からの生の声を聞けること、スキル向上等が伴うため、民間委託しないほうがよいと感じた。

【小城市】

- ◆小城市におけるDX推進計画についてはデジタル人材の確保、育成を推進しているが、育成に関してデジタル化に不慣れかつ不得手の職員に対してどうなのかと確認したところ、全職員が庁内申請や人事評価、ストレスチェック等を使うことによりデジタル活用が自然に浸透しているとのことであった。不慣れだった職員がオンライン申請やアンケート等のアプリを開発しスムーズにデジタル人材の育成が進んでいるようで、もともと得意とする職員は、日常業務の中で常にアプリを開発し、効率化に貢献されているようだ。そのような職員が人事異動のたびに、それぞれの部署でアプリを開発していくため、デジタル化がより進んでいる事例もあり、得意とする職員に負担が集中しないか懸念するが、そのような職員はリーダー的な立ち位置として評価しているとのこと。

まとめとして独自のアプリ開発を進めていくことで専門的知識が必要になることも考えられるが、国からの給付金がある場合、毎回システム改良費が予算計上されているところ、アプリ開発で庁内で解決できれば支出と時間短縮することができ、市民サービスにつながると考える。本市での活用は限られているため、庁内全体に普及するよう推進すべきであるとする。

- ◆コロナ禍において社会全体で急速なデジタル化が進められてきたが、小城市においてはデジタル化を前提とした新しい業務や市民サービス提供の在り方をうまく活用されている。職員の負担軽減となるDXツールのひとつとして kintone の導入があり、職員が原課の業務、市民サービスをどのようにすれば改善、向上となるのかを考えアイデアを出し合いアプリ開発に活用している。

個人情報を取り扱う行政にもセキュリティ対策は重要で、アプリの設定やアクセス権の確認を担当課で行い、審査を通った後、運用開始となっている。デジタルに苦手な職員は少しでも操作できるよう伴走型支援を行うフォロー体制により、現場では安心して仕事に取り組んでおり丁寧に対応されている。現在、庁内でも kintone 活用事例も増え、市民もオンライン申請が個人で活用できるよう高齢者のスマホ教室も開催しているそうだ。

コロナ禍で市民も必要とされた予防接種の予約オンライン申請等、他の申請も増やし、市民生活の利便性に利活用されている。粗大ゴミの収集申込、決済も収集場所の地図、粗大ゴミの写真を添付してオンライン申請し収集担当者が明確に回収できるようになった事例は、双方にも利便性に効果が見込まれるため本市も早急に取り組むべき。

小城市がDX推進計画を立て、重点項目ごとに詳細な作業部会を設置し、デジタル化の必要性を全庁で情報共有、職員への掲示板に kintone 活用事例を報告し、マニュアルが配布されており、職員のデジタル化が進んで来たと考える。本市も自治体の標準化システムに移行していくが、このようなツールを活用し各現場で職員が働きやすい環境のためどのように改善すれば変わっていくのかを自ら考え、その結果が市民サービスの

向上へとつながるアプリ活用方法をワンチームで作り上げていくことができれば、職員の向上心を育みコミュニケーションを構築できるものと考えます。デジタル化に人が使われるのではなく人がデジタル化を使い、今欠けているものが効果として現れるものではないかと学ぶ視察だった。

- ◆kintone の活用事例として公用車運転日誌の業務改善の説明があり、以前は公用車ごとのエクセル表に必要事項を入力することになっていたが、自席に戻ってから入力を行うためミスが起こりやすく、また四半期に一度の実績報告書の作成も負担になっていたが、kintone 導入でアプリ作成してからは各自の端末で入力作業ができるようになり、運転直後の車内でできるためミスが減り、入力されたデータから自動集計され実績報告書作成も負担軽減されたとのことだった。この事例のように全職員にとってメリットになるような取組が重要であり、一部の職員にとって過度な負担にならないよう組織の体制を整えることが重要であると考えます。

- ◆自治体DX化を推進している中で、職員の公務労働のどの分野をDX化にするのか自治体の裁量に委ねられているがゆえに慎重な対応が必要。今回のアプリ開発、kintone の導入は、職員の業務を遂行するに当たり市民にとって利便性のあるものをkintone により作成するアプリを使用するものであると考えます。セキュリティ対策や十分な研修を通じ、本市でも可能な分野があるように思う。

課題としてカスタマイズの負担や運用コストが今後どのようにして増えていくのか十分な精査が必要になるのではないかと思います。デジタル化は住民の暮らしと権利、地方自治体の根幹に関わる重大な問題として臨むことが求められる。デジタル技術の取扱いについて自治体当局だけで決定せず、導入の是非、導入する場合の範囲等条件も含め住民の合意で決定しなければならない。自治体労使関係においても、デジタル技術の導入は労働条件に関わる重要事項であることから労使交渉で取り扱うべきと感じた。

- ◆小城市はDX推進計画の一環として業務アプリをプログラミングなしで作成できるkintone の導入で、年間運用コストは適当な費用であると感じた。多くの職員が自ら業務アプリを作成し使用していることは、自分で業務改善を行う意識が芽生え、市政への貢献度は大きくすばらしいと思う。公共施設予約システムも内製化により開発費用が本市に比べ大幅に安価であると考えます。業務システム内製化に全職員展開で、デジタル活用が日常的となっているようだ。本市でも kintone 導入を図り大幅な業務改善のために全ての業務DX化を推進し、公用車管理システムは使用しているが庁内の全職員が内製化し利用することで、業務効率を大幅に向上することができてかつ事業費大幅削減に寄与できると考える。

- ◆小城市の人口規模だとデジタル化による即応化や強靱化の実現が理想に近づきやすく、住民の利便性向上を図るための効率的な運営ができると思われる。kintone の導入に

より自分のほしい業務システムを作ることができ、必要なデータを登録、プロセスに沿ってのデータ処理、コミュニケーションによる調整、意思決定等様々な特徴を生かし、住民サービスをより向上させる大きなひとつの手段であり、業務プロセスに沿った進捗管理ができるという画期的なものだと感心した。本市も一部だけ kintone を導入しているが、今後は全体的に kintone を導入し、DX推進に向けた働き方改革を実施すべきであると考えている。

小城市もDX推進に向けた組織を構築するのに時間はかかったと思うが、本市も今後新庁舎に移る前にDX推進計画を立て、それに向けた組織づくりが必要であると考えている。これからDX化が急速に進み自分自身ついていけなくなりそうで、相当頑張らないといけないような気がする。

今回の視察は色々と難しい勉強をさせていただき自分の知らないことだらけで、もっといろんな視点に目を向け常に市民サービス向上に向けた取組を考えていかなければならないと感じた。

- ◆デジタル化が進む昨今、本市も取り残されることなく先進的に取り組んでももらいたいという思いを持ちながら今回の視察に臨んだ。小城市においては現行のグループウェアの更新に向け検討をしていたが高額であったため今回の導入に至ったとのこと。導入によるメリットとして業務の効率化、オンライン申請の利便性向上、テレワークの柔軟性、ペーパーレスによる経費削減等がなされ、一方デメリットとして専門知識を持つ人材育成等が挙げられている。驚いたのは、本市のようにIT推進課のような専門チームではなくても、立ち上げから運営までこなしているという点だ。このシステムは庁内の仕事がメインであるが、別立てでLINEを活用した申請機能もあり、市民、職員共にデジタルの利便性を上手く活用できていると感じた。本市においても参考にして追従すべきであると考えている。