

総務常任委員会視察報告会要点記録

日時：令和元年 12 月 11 日（水）10：55～11：35

場所：第 1 委員会室

出席者：委員長 雪本 清浩・副委員長 反甫 旭

倉田 賢一郎・友永 修・河合 馨・鳥居 宏次・中井 良介

視察の行程：10 月 23 日（水） 東京都八王子市「行政評価について」

10 月 24 日（木） 東京都渋谷区・LINE 株式会社「ICT を活用した業務改善について」

【発言要旨（八王子市）】

○事業というのは、少なからず予算がかかるか人員が割かれている。携わっている方の気持ちは考えないといけないと思うが、そのことにとらわれすぎて適正な評価ができていないこともあるかと懸念する。そのようなことを踏まえ、本市においてもそうした課題が改善されることを期待する。

○事業の評価は、コストや効率性だけではうまくいかないことも示されている。図書館事業では、「住民サービスの視点も重視し、コスト面だけでなく、利用者満足度などの指標による比較も必要である。」と述べている。利用者満足度などは数値化し、比較しにくいものだろう。

○八王子市の事務事業評価の特徴は、行政コストの把握と明示・指標の設定・単位当たりのコストの算出・経年比較・自治体間比較で特に、自治体間比較が目につく。自治体間ベンチマーキングとは自治体間で業務プロセス・パフォーマンス・コスト等を比較し、差異を見える化するとともに自治体間で共通化できるベストプラクティスを検討し、業務改革・改善につなげる取り組みで最終的には業務の効率化・市民サービスの維持・向上、働き方改革への対応を確立しようとするものである。本市も八王子市にならって、行政評価を進め、推進すべき事業をコスト面も含め精査し、近隣市と連携し、バランスの取れた自治体となってもらいたいと感じた。

○評価結果を踏まえて改善策を検討するにあたり、自治体間での同一また類似の業務についてプロセス・パフォーマンス・コスト等を比較し、差異を見える化するとともに、自治体間で共通化できるベストプラクティスを検討する取り組みは素晴らしいと感じる。

○八王子市は平成 28 年に地方公会計制度を導入した。事務事業ごとに資産や負債を明らかにするとともに、発生主義の観点から減価償却や各種引当金繰入額等を行政コストとして計上している。本市もこうした公会計制度導入が必要と思われる。

○本市も 2021 年度までを行財政再建プランの集中改革期間として位置付けて取り組む中で職員のコスト意識向上の取り組みが必要ではないか。

【発言要旨（渋谷区）】

○転入の際のタブレット導入は住民の負担軽減と事務のスピード化に役立っていることはよくわかる。また、新庁舎の窓口配置が転入者にとって、便利に配置されている。ワンストップ化の一例であり、本市の新庁舎の参考となるだろう。

総務常任委員会視察報告会要点記録

○公文書管理の電子化と電子決裁については、書類の原本保存が必要な押印や署名のある文書や歴史的公文書になり得る文書などは紙原本と電子原本として保存するが、他は基本的に電子原本保存とし、ペーパーレス化における業務効率、コスト削減を図ることができている。本市でも効果を出せるのではないかと考える。

○電子化の取り組みを全庁で一斉に行おうとするといろいろな場面を想定しなければならず、課題ばかりに目を向けてしまうかもしれないが、外部職場の決裁のような事例は確実に業務改善につながると思うので、早急に取り組んでいただきたい。

○本市では新庁舎建設という大事業が予定されている。目的達成のため、市民の皆様が来庁されるフロアにおいて、目的にあった場所へわかりやすく案内することやワンストップ対応ができる誰にでもやさしい庁舎にしなければならない。

○文書量を削減するためには紙で受領するケースの改善が求められるため、窓口業務等とあわせた改善計画が必要ではないだろうか。

○業務の効率化とコスト削減には、業務のＩＣＴ化は避けて通れないと考える。庁舎建設を待たずに一刻も早く着手すべきである。

【発言要旨（ＬＩＮＥ株式会社）】

○市民が自治体との様々な交信ができ、相談や手続きができること、災害などの際に職員間の画像を使った情報のやり取りができるなど便利であることがわかる。

○実績をあげている民間企業のビジネススタイルは、ＰＣから携帯電話での管理に変化している。本市も未来志向で考えていくことを切に期待したいと思う。

○市民との関わりだけでなく、行政の業務改善にもつながると感じたので、ＩＴ推進課はもちろんであるが、若手職員の意見なども積極的に聞き、検討していただきたい。

○本市においても、ＩＣＴ化による業務の効率化が期待される中で、様々なシステムが選択肢としてあるが、ＬＩＮＥによるシステムであれば、初期費用が１５０万円程度からと他のシステムに比べても非常に安価に抑えることができる。そして、窓口業務や防災・減災、観光など様々な分野に応用できるＬＩＮＥの導入を検討してはいいのではないか。

○今までのＬＩＮＥに対しての認識では、音声通話・ビデオ通話やチャットの会社と考えていたが、国をはじめ、多くの行政にサービスを提供していることに驚いた。行政手続き書類の作成支援やＡＩによるチャットボット、行政内の情報共有など多岐にわたる。プログラム開発費も意外に低価格なところから、是非導入してみる価値があると思う。

以上