

第4回 部会検討結果報告書（行財政運営部会）

記録者	武澤 秀幸	場所	市役所北庁舎第1・2・3会議室	
開催日時・場所	平成28年9月10日（土） 午前10時00分 ~ 12時			
出席者 （7名）	栗原 昭良	小西 信生	澤田 浩宜	隆 宗男
	吉武 考三郎	及川 慎也	武澤 秀幸	
傍聴者	0名			

基本施策名	5 - 3 継続的かつ安定的な市政運営
-------	---------------------

今後（後期期間で）予想される新たなニーズ・課題（ウ）について

施策83：安定的な行政サービスの提供

- ・“市民サービス”と“行政サービス”という言葉が同じ意味として使われている場合とそうではない場合が明確になっていない。民間で言う“接客サービス”に当たる“接遇サービス”等の表現も含めて、一度整理することが必要だと感じた。
- ・接遇・接客の問題では、職員がへりくだりすぎる必要がない場合もあると思う。また、接遇と接客も整理が必要ではないか。一般的には、接遇は市民からアクションを受けることで、接客は職員が市民にどう接するのかと捉えられるが、マイナンバーなどの新たな制度が動き出しており、窓口での対応にも新たな課題が生じると感じる。
- ・コンビニ交付やコンビニ収納、マイナンバーカードの導入など、これまでコストを掛けて市民サービスの向上に努めてきたが、今後は、国が番号制度導入のときに強調していたように、行政サービスの簡素化を実践していくことが課題だと感じる。
- ・市では文書管理システムの見直しに取り組んでいるところだが、単純に電子決裁を導入することに止まらず、仕事の仕方の改善に繋がるような方向性が必要だと感じている。取組の目標としても、文書量の削減に加えて業務量の縮減も目指すべきではないか。
- ・選挙については、投票率の向上や若い世代への関心を掘り起こすことが課題となっている。買い物ついでに投票のできるスーパーなどへの投票所の設置も検討できないか。
- ・コンビニ交付の前提として、個人番号カードを普及させることが課題となる。市民の利便性を高める施策を展開しようとしても、カードが普及しなければ実現できない。
- ・窓口で相談に行った際に、難しい案件は担当の職員が管理職に相談することになるが、そこで管理職が断るケースが散見される。行政の不作為は問題なので、管理職には率先して対応するようにしてほしいと思っている。
- ・窓口のワンストップサービスは、職員の知識量の問題になる。かなり多くの部署の仕事の中身を知っていないと、ワンストップで対応することはできないのではないか。
- ・高齢化が進んで、手続のために市役所に行けない方や選挙の投票所にも足を運べない方も出てくる。かつては三世同居で、必要な手続きは子どもや孫が担っていたが、今後はその役割を誰がどのように担っていくのかが課題だと感じる。

- ・民間企業でも紙の文書が減らないのは、紙がないと安心できないという世代がいるためで、時間が経過すれば電子化が進んでいくと思う。
- ・個人番号カードでコンビニ交付が利用できるとのことだったが、コンビニと行政のセキュリティの接点が心配である。何らかの事故が起こった場合には、誰が責任を取るのか。今後はマイナンバーカードを利用したサービスが更に拡大していくので、より大きな問題になるのではないかと。個人の過失とシステム上の過失が想定されるが、特に後者の場合の責任分担は明確にできるのか。また、システム上のトラブルへの対応は、専門職を自前で持つのか外注するのかという、より根本的な方針も影響する。
- ・これは府中市に限定したことでなく、他の自治体でも企業でも組織には付いて回る課題だが、所謂お役所仕事を如何に減らすのかが重要で、縦割りの壁を壊してもらいたい。
- ・前例がないという理由で実施しない対応は改めてほしい。基本的には上司の意識の問題だが、チャレンジすることによって行政は前に進む。民間では新しいことに挑戦し続けないと売上げを維持できない。
- ・縦割り行政の排除には、総合的に判断できる人が必要となる。
- ・論点シートに記載されているコンビニでの交付について、便利にはなるがコストが掛かる上にセキュリティ対策も課題になるのではないかと。
- ・マイナンバーのセキュリティについては、各自治体ではなく J-L I S という機構が担っている。ただし、システムではなく店員の問題ならば店側の責任になる。

施策 8 4 : 情報通信技術の活用

- ・情報セキュリティについては、年金機構やベネッセで大きな漏洩事故となったが、ハッカーも日々進化しているので、その対応が課題となる。役所は個人情報の宝庫なので、狙われやすいのではないかと。
- ・この会議のために土曜日に 1 階の通路を通ったことがあったが、机の上に多くの書類が積まれていた。警備員が近くに常駐しているわけではないので、このような紙の文書のセキュリティ対策も課題ではないかと感じた。

後期基本計画策定に向けた見直しの論点（H30～33年度）（エ）について

施策 8 3：安定的な行政サービスの提供

- ・他自治体であまり費用を掛けずに実践しているユニークなサービスとして、婚姻届の欄外の飾りを工夫する事例や、出生届けに独自のロゴ等を入れている事例がある。これはそれほどコストの掛からないサービス向上であり、府中市でも導入をすれば、住んでみたいという意識を高められるのではないかと。
- ・国立から府中に転居した時に様々な手続をしたが、以前に手続をした他の自治体と比較すると窓口の手続きは効率的だと感じた。家族からも同じ感想を聞いた。
- ・庁舎を建替える際には、関係する部署を近くに配置するほか、高齢者や妊婦などに対応する窓口を低層階にするなど、様々な市民に配慮した物理的な部署配置も一つのサービスになるのではないかと。
- ・窓口業務について簡素化やコスト削減の課題を挙げたが、システム導入などの物件費に投入したコストを人件費の削減で回収できなければ、初期投資と運用時のトータルでコスト削減とはならないので、人員の削減を進めることと、その結果を市民に示していくことが必要だと思う。
- ・現行の基本計画に法務相談という取組を掲げて実施しているが、その成果を組織内で共有する仕組みができていない。個人情報などの機密情報の取扱いや情報整理の事務の増加などの課題もあるが、近年は訴訟案件や訴訟に至らずとも法的に困難な案件が増えていると感じるので、過去の経験を組織として活用できるようなデータベース化等の工夫ができないか。
- ・文書の電子化については、庁議や課長会議、議会など、会議関係の資料の作成や調整に多くの時間と労力を費やしているため、各種会議に係る電子化の推進はコストの面でもメリットが大きいのではないかと。また、計画書等の電子書籍化を進めている自治体もあるので、印刷製本費用の削減効果も含めて検討できないか。
- ・会議に関する電子化については、タブレットを普及させれば職員の事務負担が減る。
- ・会議の際の書類については、プロジェクターの説明を行う運用とし、会議中の意見はその場で資料を修正し、会議終了後に修正版の資料をメールで送付すれば、大幅に減らすことができる。

施策 8 4：情報通信技術の活用

- ・情報通信技術の施策は、記載の内容で問題ないと思う。
- ・システムは一度導入すると運用段階で大きなコストが生じるので、導入する前に費用対効果をきっちりと検証することが重要だと思う。
- ・情報通信技術については、基幹システムの変更という大きなプロジェクトを終えたところであり、国もICTを活用した地方行政サービスの改善を謳っているため、技術の発展や国の動向等を踏まえて、記載の「新たな情報通信技術の活用」として府中市が何を実施するのかをもう少し具体的に示して、計画に盛り込むべきではないかと。
- ・情報通信技術の発展により、テレワークの環境が整備されつつあるという話を聞くが、府中市でも職員の多様な働き方を確保する観点からテレワークを検討できないか。
- ・テレワークは、職員のワークライフバランス確保に繋がる面もあると思う。
- ・情報セキュリティについては、個人番号制度開始後に特化した研修も行っているが、標的型メールが増えているため、人的・物的両面から対策を強化する必要がある。
- ・新しい基幹システムを導入したとのことなので、今後は様々な制度改正においても、受注会社に低コストで対応してもらうことが重要となる。
- ・情報セキュリティについては、他社事例の分析やベンダー会社からの提案で、対策を強化するべきだと思う。
- ・紙の文書のセキュリティとして、管理者の許可無く持ち出せないなどの対応をしている企業も

ある。新庁舎では機密性の高い情報を保管するエリアなどが設定されると思うが、それまでは紙の文書のケアも必要となる。

協働の実践に向けて（オ）について

施策 8 3：安定的な行政サービスの提供

- ・在宅者への行政サービスの提供については、地域包括支援センターと連携した上で、サービスを向上することはできないか。

施策 8 4：情報通信技術の活用

- ・電子化の件で、少しコストをかけてでも、高齢者の方に電子化に慣れてもらうことも重要ではないか。これも協働に繋がる対策ではないか。
- ・地方の自治体で全ての高齢者にタブレット端末を配ったという話を聞いたが、府中市ほどの人口で実施できるのかは疑問がある。ただし、電子化に取り残される人を放っておかないためのケアという面や、在宅療養が必要な方へのサービスという観点からは、モデル的に実施して検証しても良いのかもしれない。
- ・高齢者でも使えるシステムが必要となる。キーボードで入力ができない方でも、音声を聞き取る機能があればシステムを使うことができる。また、色や文字の大きさも自由に選べれば、高齢者にとっても使いやすくなる。
- ・色については、高齢者にもっと配慮してほしい。現行の総合計画書も、紫色に黒を重ねている箇所など、高齢者にとって読み難い色使いも散見される。カラー化は良いが、色を重ねた場合には、デザイン上の配慮が必要となる。
- ・国はオープンデータの活用を推進しようとしており、具体的な形は定まっていないが、行政が持っている情報を広く公開することで、場合によっては、現在は市と関わりが少ない企業との連携や協働が進むのではないかと期待している。
- ・情報セキュリティでは、ベンダー会社との連携が重要となる。企業では、セキュリティ対策として不意打ちで標的型外部メールを送り、引っかけた職員は始末書を書くところもあるので、こうした啓蒙活動が必要ではないか。