

## 別記様式第2号

### 会議の概要報告

会議の名称	佐野市行政改革懇談会
1 開催日時	令和5年8月18日(金) 10時00分～11時45分
2 開催場所	佐野市役所 大会議室AB(6階)
3 委員等の人数	16人
4 出席委員等の人数	12人
5 議題	(1) 第5次佐野市行政改革大綱及び佐野市業務改善計画について (2) 佐野市業務改善計画実施計画の令和4年度取組実績について (3) 佐野市業務改善計画実施計画の新規追加実施計画について
6 会議の公開・非公開の区分	<input checked="" type="checkbox"/> 公開 <input type="checkbox"/> 一部公開 <input type="checkbox"/> 非公開 一部公開・非公開の理由
7 傍聴者の数	0人
8 会議資料の名称	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資料No.1 第5次佐野市行政改革大綱</li> <li>・資料No.2 佐野市業務改善計画</li> <li>・資料No.3 佐野市業務改善計画実施計画 令和3年度までの取組実績</li> <li>・資料No.4-1 佐野市業務改善計画実施計画 令和4年度取組実績 事業一覧</li> <li>・資料No.4-2 佐野市業務改善計画実施計画 令和4年度進捗状況(主なものを抜粋)</li> <li>・資料No.5 佐野市業務改善計画実施計画 令和5年度新規追加実施計画</li> </ul>
9 会議の概要 (発言の要旨)	<p>1. 開会 2. あいさつ 3. 議題</p> <p>議題(1) 第5次佐野市行政改革大綱及び佐野市業務改善計画について</p> <p>・事務局より議題について説明</p>

<質疑等>

委員：今はデジタル社会ということが言われており、ますます各分野にデジタルの活用が求められている中で、「デジタル化の進捗率」を新たに明示するなどの必要性も出てきているのではないかなと思っているが、いかがか。

事務局：マイナンバーカードの取得が進むことにより、行政手続きのデジタル化が進んでいきます。これからは、デジタルで手続きできる行政事務をさらに増やしていけるよう、業務改善の中で各課に提案していきたいと考えておりますので、進捗率の可視化についてはもうしばらくお待ちいただければと思います。

委員：デジタル化が進む中で、特に高齢者などがデジタルデバイドの問題で取り残されないような対策が求められているが、具体的な取り組みを教えてください。

事務局：業務改善を進める上では、「スクラップアンドビルド」を推進し、人員の再配分を行えるような体制を作ります。そのうえで、デジタルデバイド対策として、対面対応が必要な窓口では人員を増やし、デジタル化可能な部分では人員を減らすという取り組みを考えています。このハイブリッド型の行政サービスを目指しており、加えて、市民のニーズを直接聞き、行政手続きを進める「書かない窓口」も今年度から導入しています。

委員：行政改革が進むにつれ、業務がどんどん町会へ移転されている。町会の役員も高齢化していて、成り手が少ない現状である。なるべく負担にならないようお願いしたい。

もう1点、佐野西中学校など、小中一貫校の取組について、確かに少子高齢化によ

り子供数が少ない状況下においては、統合を進めていくことは「行政改革」かもしれないが、その中身が重要だと思う。今後も小中一貫校が増えていくようだが、「行政改革」という名のもとにどんどん統合していくのはいかがなものかという思いもある。

事務局：市としても町会役員の高齢化については把握しております。7月1日施行の「佐野市シニア地域デビュー条例」を推進し、リタイヤした比較的若い方を町会の活動に参加していただくというような推進を図っております。そういった中で、事務としても、例えば広報の配布物を極力減らす等の改革も行っておりますので、ご理解いただければと思います。

また、小中一貫校につきましては、結果として行政改革にもつながるものですが、どちらかというところが主な目的ではなく、複式学級の回避や次世代を担う子供達の育成、更には教育力の向上にも資するような取組になるようにと考え、将来的には市全体を小中一貫校化する方向性を打ち出しています。それに伴い、今後民間活力を導入したような取組も検討しながら、より効果的な整備を図ってまいりたいと考えております。

委員：資料2の4ページの「業務改善のイメージ図」において、「専門性の高い業務」が正職員に割り当てられ、「定型的な業務」が外部委託や臨時採用職員に割り当てられているが、行政職員は頻繁に異動があるため専門性を追求することが難しいと思う。合わせて、外部委託や臨時採用職員になぜ定型的な業務だけを任せる形なのか疑問に思った。専門性の高い業務は外部人材を活用することも効果的であると思うが、そういったことは検討していないのか。

事務局：市では、昨年度、複業クラウドサービス

(民間企業等で活躍している専門的知識を有する人と、そうした人材を必要としている自治体をマッチングさせるサービス)の活用の実証実験を行い、今年度から本格的に導入しています。例えば「広報さの」の紙面のリニューアルなども複業人材のアドバイスを活用して実施いたしました。今後も専門性が求められる分野につきましては、複業人材の方にアドバイスを頂き、行政改革を進めてまいりたいと考えております。

委員：資料3の「取組実績」に、業務改善が完了した事業数が載っているが、例えば令和3年度に完了した27事業については、令和4年度はどういった取扱いになっているのか。

事務局：完了した事務につきましては、「当初の目的を果たした」ということで、業務改善計画実施計画上は「完了」した事業として、進捗管理の対象から外しています。ただし、その事務がなくなった訳ではなく、あくまでその目的を達成したというだけで、業務自体は続いています。

また、業務改善計画実施計画には新規追加事業もありますので、事業数は相対的にそれほど変わらずに推移しています。

委員：先程の27事業の中に「学校給食費未納対策事業」があるが、これは給食費以外の問題も含まれるのか。

事務局：こちらは給食費だけで、例えば奨学金等は含まれません。

委員：資料2の4ページの図に「新たな課題への対応」という部分があるが、どのようなイメージか。

事務局：社会情勢の変化が早いスパンで進行している中で、行政としても今までの事務だけでなく、市民ニーズに対応するために、色々な行政サービスを考えていかななくてはならないと考えております。このような状況下

において新たな取組を事業化することが必要であり、前述の複業人材もこの考えのもと、新規事業として開始したところでございます。

- ・その他の質疑応答無し

## 議題（２）佐野市業務改善計画実施計画の 令和４年度取組実績について

- ・事務局より議題について説明

### <質疑等>

委員：住民票等の自動交付機の廃止について、行政の方々は、事業費が削減され業務改善につながったという評価だと思うが、議題１でもデジタルデバイドという言葉が上がっていた。情報格差が問題になっている中、年配の方などへの配慮という点でどうなのかと思う。比較的若い世代には、コンビニで住民票が取れるのは非常に便利だと思うが、年配の方はどのように手続きをするのか分からない人もいると思う。そういった方々への対応についてはどのように考えているか。

事務局：自動交付機を廃止し、コンビニ交付に切り替えましたが、年配の方や、マイナンバーカードを取得していない方など、窓口対応が必要な方のために、週２回、夜７時までの延長窓口を開設しているほか、第４日曜日に休日開庁を実施しております。

委員：公共施設の予約をする際、最近では「メールでないと申込不可」という場合がある。デジタルしかできないというのは、年配の方への配慮としていかななものか。

また、佐野市のホームページは、メイン

となるページから何回かクリックしないと欲しい情報が閲覧できない。他の自治体と比べると、ちょっとごちゃごちゃしていて分かりにくいという声も周りから聞く。情報がメインのページからすぐ取得できるようになると良いのではと思う。

事務局：現在、市のホームページにおいて公共施設の予約が可能ですが、全てがデジタルというわけではなく、従来通りの窓口や電話での予約も並行して行っていますので、パソコンやスマホが苦手な方はお気軽にお電話でもご予約いただければと思います。

ホームページにつきましては、「ただホームページに載せればいい」ということではなく、見やすさ、分かりやすさも重要なことだと考えておりますので、今日いただいたご意見の方は担当部署に伝えたいと思います。

- ・その他の質疑応答無し

### 議題（３）佐野市業務改善計画実施計画の 新規追加実施計画について

- ・事務局より議題について説明

#### < 質疑等 >

委員：資料No. 5の2ページ「統計調査員確保対策事業」について、恐らく一番のメインは国勢調査かと思う。国勢調査の調査員は町会を通して依頼されることが多いが、引き受けてくれる人が少なく、また、町会非加入の方も増えていて、今後も以前と同様に町会に委託するのは限界がきていると考える。したがって、この事業で市職員を増員して対策を講じることは良いと思うが、それだけでは不十分な気がするので、できる

だけ町会の負担にならないような方向で考えていただきたい。

事務局：統計調査員は、調査票の回収や個人情報の取扱いなど、非常に労力や神経を使うお立場であると認識しております。今後は当事業に基づく改善に取り組んでまいります。更に調査員の方々の負担が減るような方策を考えていきたいと考えておりますので、今のお話は担当部署にお伝えしたいと考えております。

委員：クリケットの地域活性化事業について、市はクリケットを推進しているが、実際には一部の人々だけ熱心で、市民全体には浸透していないと感じる。クリケットを本当に盛り上げたいのであれば、小中学校の体育の授業で教え、子供たちから普及させるべきだと感じる。

事務局：本市では、スポーツとしてのクリケットの振興というよりは、どちらかと言うと「クリケットを通じた地域の活性化・経済交流」に軸足を置いて活性化を図っていききたいと考えております。一方で、クリケットのルールが難しく、なかなか市民に理解されていない現状もありますので、委員のご意見のとおり小中学生に理解してもらうような取組も必要であると認識しております。

クリケットを通じた産業・観光や国際交流を「ビジネスチャンス」と捉え、地域の活性化に繋げていきたいと考えています。そのためにも、今後のクリケットの業務展開について、複業人材による新しい視点で展開を図っていききたいと考えております。

委員：「行政改革の担当者が各課とのヒアリングを実施した」との説明があったが、市役所内において、各職員は業務改善に対してどんな意識を持っているのかを教えてほしい。

事務局：まず、ヒアリングの前段として、各課で抱えている業務上の課題や支障について照

会をしました。その結果、事業化した23事業も含め、合計で74項目の回答がありました。それだけ各課において課題や支障が存在している中で業務が行われているということを認識いたしました。

そのような中でヒアリングを実施しましたが、各職員の業務改善に対する意識は徐々に高まりつつあると考えています。令和元年度から業務改善計画を推進してきましたが、それが職員の意識づけ、ひいては改善意識の向上につながったものと考えます。その結果として、業務改善が「完了」となった事業も年々増えています。

今後も引き続き各課とのヒアリングを実施し、実施計画に追加する事業や、計画に追加せずとも各課の中で随時改善が図れる事項などについて、行政経営課も各課と協力しながら改善を進め、更なる職員の意識向上に努めていきたいと考えております。

委員：今後まちが発展するためには、行政内部でもスリム化を図る必要があり、その手法の一つに「外部委託」もあると思う。

例えば市民課の外部委託なども、予算を取って契約していると思うが、その場合、地元の事業者を優先するのか、あるいは東京資本の事業者に外部委託するのか、そういう部分は市の予算の中できちんと把握はしているのか。

事務局：市民課のような外部委託の事業者につきましては、基本的にプロポーザルという手法で、応募があった事業者から審査し選定いたしますが、その事前段階として、応募の前に市の登録業者（入札参加資格者）になっていただく必要があります。この登録業者の種類としては、「市内」、「準市内」、「県内」、「県外」といったカテゴリーがあります。そういった登録業者のうち、我々が求めている仕様を満たす事業者から応募を受



	<p>け付け、審査・選定するという方法をとっています。市内に仕様を満たす事業者があれば、当該事業者から応募があることもございます。</p> <p>予算については、プロポーザルの場合、公募の前に各課で必要な予算の積算を行い、その積算額を事前に公表したうえで、各事業者にはその積算額の範囲内で事業実施が可能な場合に応募していただくという手法を取っております。</p> <p>・その他の質疑応答無し</p>
10 その他	