

令和3年度 第2回 狭山市行財政改革推進委員会 会議録

開催日時：令和3年11月5日（金）13時30分から15時30分

開催場所：狭山市役所 6階 602会議室

出席者：廣川会長、倉島副会長、金子委員、栗原委員、神月委員、後藤委員、  
齊藤委員、外山委員、服部委員

欠席者：山口委員

事務局：滝嶋総合政策部長、栗原総合政策部次長兼基地対策課長、  
田口課長、湯浅崎主幹、高木主査、齋藤主事

傍聴者：なし

議 事

- (1) with コロナ・after コロナにおける新しい働き方対応支援業務について
- (2) 令和2年度狭山市行財政改革指針 具体的実施項目の実施結果について
- (3) その他

〔要 旨〕

- (1) with コロナ・after コロナにおける新しい働き方対応支援業務について  
狭山市「新しい働き方」対応基本指針（案）については、これからの市役所の働き方はどうあるべきか、with コロナ・after コロナにおける感染拡大防止や新しい働き方についての説明を行った。あわせて、高層棟1階福祉フロアのレイアウト変更のポイントや考え方を説明し、意見及び助言等をいただいた。
- (2) 令和2年度狭山市行財政改革指針 具体的実施項目の実施結果について  
行財政改革指針の取り組みと前年度の実施結果について報告し、ご審議いただいた。
- (3) その他  
今年度の行財政改革推進委員会は本日をもって終了となり、また現委員の任期中最後の会議となった。来年度以降の予定は事務局から連絡させていただくことを確認し、ご了承いただいた。

議事(1) with コロナ・after コロナにおける新しい働き方対応支援業務について

- ◇ 狭山市「新しい働き方」対応基本指針（案）については、これからの市役所の働き方はどうあるべきか、with コロナ・after コロナにおける感染拡大防止や新しい働き方について説明。あわせて、高層棟1階福祉フロアのレイアウト変更のポイントや考え方を事務局より説明した。
- 委員 テレワークの推進に関して情報セキュリティと個人情報保護の対策は。情報漏洩についてはしっかり検討が必要だと思われる。
- 事務局 市役所は個人情報を扱う部署とそうでない部署がある。まずは個人情報を扱わない部署から始めていければと考えている。
- また、情報漏洩に関しては、秘密保持や情報漏洩に対応できるプラットフォームを作り、そこに入出力できる人を限定することによって国の進めるデジタルトランスフォーメーション(以下 DX)の方向に向かうと考える。今後情報政策課と調整しながら進めていく。
- 委員 ペーパーレスが進むと仕事のスタイルに変化が起これると思うが、デジタルデバイスの点で、職員はどの程度対応できているのか。
- 事務局 市役所は書類での管理を法律で定められている部分が多々あり、なかなか捨てられない面がある。狭山市は紙での管理はよくできていると思うが、データで保存してあるものとしてないものの管理がまだできていない。
- また、現在モニターを使った会議ができる場所は一ヶ所しかないため、モニターやタブレットを使用して会議ができる環境を整えていく。
- 委員 新しいレイアウトにおける、市民の利便性を教えてほしい。
- 事務局 福祉総合窓口を設けたことで、どの窓口に行ってもよいかわからないお客様のお話を聞いて各窓口にご案内できる。新しいレイアウトでは、窓口にお越しになったお客様は場所を移動せず、担当の職員が移動して対応できる。
- 委員 情報リテラシーの対策は。また、市役所の内部として職員同士の年齢の差があったり、知識の差があったりすると考えられるので新しい働き方にするために対策をした方がよいのでは。
- 事務局 DXは誰も取り残さない、誰もが幸せになれる社会を、という前提で情報政策課と検討している。市民のみなさんの利便性の向上ができて、最終的には市役所に来なくても手続きができることが目標であり、今年度から検討しているところである。職員向けの対策も検討していく。
- 委員 今まで窓口で手話をやっている職員がいたが、新しいレイアウトでも対応できる方がいるか。今までは各課にいたと思う。
- 事務局 いる。職員がその方がいらっしゃる場所に行き行って対応できるようにしていこうという考えである。手話通訳の職員は、口元は透明なマウスシールドを使用している。
- 委員 新しいレイアウトになった時に、職員の席がそれぞれ窓口に近いかど

うかで個々の動きが変わってくるのでは。窓口から遠い職員は仕事に集中できるかもしれないが。窓口にいる職員は、奥にいる担当の職員を呼びに行くのか、窓口から職員を呼ぶことはできるか等の、流れがうまくいくか。また、課長はどこに座るのか。

事務局 窓口は、職員が窓口当番を決めて、近くの席にいるように運用するほか、お客様がカウンターから職員を呼ぶことができるような呼び鈴を設置する。また、ミーティングスペースを多く設けているため、職員が仕事に集中したいときは席を離れて作業をしたり、打ち合わせもできたりする場所として活用していく。

課長席についてはフェーズフリーという考えのもと、一般職員と同じ机に座ることにより、臨機応変に対応できるものとなっている。座席の想定では課を見渡せるところに座ることになっている。

委員 窓口の案内を受けるが、どこに行ってもいいのかわからない。また、行政の窓口は対応する職員が変わるごとに同じことを何度も言わないと手続きが終わらない。

事務局 運用の中で窓口対応に関する認識を高めて、よりよいものにしていく考えである。

委員 読んでみると「新しい」という言葉が多く出くるが、新しくするのはなく、コロナを機に今までのものを見直し、変革するということがよいのでは。

委員 要望だが、障害のある方が市役所に来た時にどこに行ったらよいかわからないという意見を聞く。コンシェルジュのような、ご案内してくれる人の配置を検討してほしい。

委員 変えるのであれば思いきり変えないと中途半端になるのでは。来庁しなくてもよいのが理想の形だと思う。職員同士だけでなく、相談者とのWEBでの相談もできると思う。どうすれば庁舎に来なくても対応できるか、といった視点で進めていければ市民にとっての利便性もあがると考える。

委員 公民館で担当者とオンライン相談ができるようになれば、利用価値があがると思う。

委員 職員が働きやすいことが目的になっているが、結果的に市民のための対策という方面で考えてほしい。市民に対する改革、新しい対応が全面的に出るような話ができるといい。

事務局 「新しい働き方」対応基本指針(案)とは別にDXに関する指針を検討している。国は自治体としてまず市民の利便性をあげること、そして職員の働き方を変えて、さらに市民サービスの向上をすること、という考えを持っている。効率的に事務を進めて無駄を省くことによって市民サービスを上げる目的でもある。DX推進とあわせて、市民サービスの向上を最終目標として考えている。

委員 窓口の利便性、職員の動線や連携等の運用面から変えていかないと中での業務は変わらないのでは。あまり新しくなるように見えない。

委員 行政はカウンター業務が基本だが、カウンター業務から離れる発想があってもよいのでは。

- 委員 カウンターと執務を分けるのではなく、一体となって仕事するべきだ  
と思う。執務に専念したいからパーテーションを置くのではなく。執  
務スペースとカウンターで一体となって仕事をしているという、つな  
がり切られてしまう感覚がある。パーテーションをなくしてほしい。
- 事務局 そういったご意見もある。ただ、扱っているものが個人情報であるた  
め、すでに市民課や税の窓口はしっかりと区切らせていただいている。  
みなさまの個人情報は安全に保護されています、ということが視  
覚的にもわかるようなレイアウトにしていることはご理解いただき  
たい。現状はカウンター側から全部見えており、特に秘密の保持や情  
報漏洩の点でリスクがある。お客様と職員のお互いの安全を守るため  
にもパーテーションは用意させてもらう。
- 委員 実際、カウンターから個人情報が見えるか。
- 事務局 見える可能性があり、非常に気にされるお客様もいる。いろいろなお  
客様がいらっしゃるので、今後不都合やご意見があれば運用の中で対  
応していく必要はある。
- 委員 これは、あるべき窓口の対応やサービスがあって、それを実現するた  
めに庁内のレイアウト変更を考えていると思う。窓口の対応と庁内の  
働き方は議論を切り分けた方がよいのでは。
- 委員 新しいレイアウト図をみてワークスタイルがイメージできない。どの  
ような動きをするのか、それがイメージできるようなお話を聞かせて  
ほしい。
- 事務局 例えば障害のある方がご相談に来た時に、医療機関からの診断書を紙  
で提出される。それは紙なのでフォルダに保管する。あるいは介護保  
険であれば介護保険証を持ってくるが、介護保険はデータで管理され  
ている。生活保護はすべて紙である。法律で紙の管理をする決まりに  
なっているため、法律が変わって電子データの保存でよいこ  
とになれば、紙の台帳類は消えていく。紙で残さないといけない書類  
は書庫に収める。データでよいものはデータで管理する。
- 委員 各分野にまたいでいる場合に、紐づけはされているのか。また部をま  
たいでいるか。
- 事務局 システムで紐づけがされており、部も超えて連携されている。それは  
限られた部署の人がきちんと電子認証を受けないと見られない。パソ  
コンですべての情報が見られるような電子化の方向に進んでいるこ  
とは間違いない。
- 委員 職員個人で紙の資料は持っているか。これからは共通の書庫に見に行  
くか、スキャン等をしてデジタル的にファイリングをしていくか、と  
いうことか。個人の収納量が確保されていないと感じる。
- 事務局 紙の資料の扱いに関しては、そういった運用を目指している。また、  
机の下に3段のワゴンを設置するので、最低限の収納はある。

議事(2) 令和2年度狭山市行財政改革指針 具体的実施項目の実施結果について  
◇ 行財政改革指針の取り組みと、前年度の実施結果について報告し、ご

審議いただいた。

委員 電子納付の利用はどのくらいか。

事務局 市県民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税が対象であり、4～9月の期間で、モバレジは507件、JCBは250件、UCは530件、LINEPayは360件、PayPayは6,900件という状況である。

委員 具体的実施項目の「具体的」という言葉が、意味が少し違うような気がする。見直しするとか検討するとか抽象的な表現になっているから、具体的にするのであれば、各年度の実施予定のところを、数字を立てるとか、実際に何を作るといった表現にすればよいのではないか。

委員 結果を受けて、それを評価するのもよいのではないか。そうすれば次の年に活かせるのでは。なぜ今回できなかったか、を評価することもできる。

### 議事(3)その他

◇ 今年度の行財政改革推進委員会は本日をもって終了となる。また、現委員の任期中最後の会議となった。来年度以降の予定は事務局から連絡させていただく事をご了承いただいた。

以上