

令和5年度 第1回 狭山市行財政改革推進委員会 会議録

開催日時：令和5年10月27日（金）15時30分から17時15分

開催場所：狭山市役所 6階 602会議室

出欠状況：出席委員9名、欠席委員1名

事務局：企画財政部長、企画財政部次長兼財政課長、行政経営課長
同主幹、同主査、同主任

傍聴者：なし

議 事

- (1) 令和4年度具体的実施項目の実施結果について
- (2) 行政手続のオンライン化の拡充について
- (3) その他

要 旨

- (1) 令和4年度具体的実施項目の実施結果について
令和4年度具体的実施項目の実施結果及び主な取組について、委員に説明し、意見等を伺った。
- (2) 行政手続のオンライン化の拡充について
行政手続のオンライン化の拡充に向けた本市の取組について、委員に説明し、意見等を伺った。
- (3) その他
令和5年度第2回狭山市行財政改革推進委員会の開催日について確認を行った。

資 料

- 1-1_令和4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
- 1-2_令和4年度狭山市行財政改革指針具体的実施項目に係る主な取組について
- 2_行政手続のオンライン化の拡充について

議事 (1) 令和4年度具体的実施項目の実施結果について

「資料1-1_令和4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」
に沿って、事務局から説明し、委員から意見等を伺った。

委員 伝わりやすい資料にするため、前年度より具体的実施項目を減らしたとのことだが、これは、統合できる取組をひとつにし、定着した取組を削除したということであって、仕事が減ったということではないという理解でいいのか。

事務局 お見込みのとおり、仕事が減ったわけではない。

委員 この会議は、ペーパーレスの観点から、各委員に貸し出されたパソコンの画面で資料を閲覧しているが、パソコンを操作しながらだと説明がなかなか理解しにくい。

委員 令和4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、内容に具体性がないため、理解しにくい。例えば、No.1「企業等との連携」とあるが、協定を結んで地方創生の取組を推進したというが、具体的には何をしたのか。

事務局 まず、「令和4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」という資料の趣旨については、全体の11ページ目を例にすると、狭山市の行財政改革を進めていくうえでのひとつの視点として「協働の推進」があり、連携と協働による地域社会を創るために、令和4年度は、どのような取組があったかということを一覧としてお見せするものとなっている。No.1「企業等との連携」は、その取組のひとつとしてあげているものである。

次に、「企業等との連携」の内容であるイオン株式会社との包括連携協定と、これによる地方創生の推進について具体的に説明すると、民間の事業者と市が包括連携協定を結ぶことによって、まちづくりに関する様々な取組を連携して行っていくというもので、例えば、イオンを会場にして子育てに関するイベントを行うこと、市の取組をPRするデジタルサイネージを表示してもらうこと、買い物した金額の一部が狭山市に寄付されるご当地WAONの発行などがあげられる。

この資料には、他にも多くの具体的実施項目を掲載する都合上、個々の項目についてここまでの細かい内容は掲載していない。

委員 資料に掲載されているすべての取組について取り上げるのではなく、その中の主な取組について、今のように具体的な内容を説明してもらったほうが、分かりやすい。

委員 こういった取組について、市民には周知しているのか。

事務局	市の公式ホームページや広報など、市の発信手段はすべて駆使している。また、メディアに取り上げてもらえるようプレスリリースを行っている。
委員	イオン側からもPRをしてくれているのか。
事務局	行っている。また、イオン側から市の事業に係る情報提供があった場合は、取捨選択をして取り組むべきものには取り組むなど、うまく連携が取れている。

「資料1-2「令和4年度狭山市行財政改革指針具体的実施項目に係る主な取組について」に沿って、事務局から説明し、委員から意見等を伺った。

委員	証明書のコンビニ交付は、マイナンバーカードを利用して店員を介さずに店内のマルチコピー機を利用して証明書を取得するようだが、トラブルへの対処はどのように行うのか。
事務局	基本的には、マルチコピー機のガイダンスに従って操作すると取得できるものとなっている。例えば、4桁の暗証番号を忘れてしまったなど、ガイダンスを超える内容については、コンビニの店員が対応することはできず、直接市役所などで取得をしていただくことになる。
委員	土日祝日を含む毎日（年末年始を除く）、午前6時30分から午後11時まで利用することができるということは、市役所窓口での取得に比べて非常に便利であると考えている。
委員	キャッシュレス決済の導入について、支払方法の選択肢が増えることはいいことだが、市として、キャッシュレス決済を押し進めていく考えなのか、それとも、現金決済も確保し続ける考えなのか。
事務局	現金決済はなくならないと考えている。また、キャッシュレス決済は証明発行1件ごとに、市からキャッシュレス業者に支払う手数料が発生するため、このことも含めて検討する必要があると考えている。
委員	キャッシュレス決済を進めていくことに反対するわけではないが、キャッシュレス決済は、万が一、システムの障害が起こった場合に使用できなくなることも考えられるため、現金がまだまだ必要であるということも踏まえて進めていってほしい。
委員	キャッシュレス決済が導入されているのは、現在、市民課の窓口だけとのことだが、地区センターに導入されるのはいつ頃を予定しているのか。
事務局	来年度の導入に向け検討している。
委員	民間の事業者と比較して、自治体のキャッシュレス決済導入の進捗具合はどうなっているか。

事務局 民間に比べると大幅に遅れており、苦情をいただくこともある。社会情勢に合わせるために、積極的に進めていかなければならないことだと考えている。また、現金を取り扱うことは、集計や管理に人手やリスクを伴うことから、そういったことから職員を解放することも重要な視点と考えている。

一方で手数料の負担が発生するため、費用対効果をしっかりと得られるバランスで行っていく必要がある。

議事 (2) 行政手続のオンライン化の拡充について

資料2「行政手続のオンライン化の拡充について」に沿って、事務局から説明し、委員から意見等を伺った。

委員 スマートフォンをもっていない方への対応はどのように考えているのか。

事務局 従来のように、書類を提出する方法なども併用し、取り残される方がいないように進めていく。

委員 オンライン化が進まない手続について、どのような理由で進まないのか。

事務局 押印を求めることや、窓口での本人確認を求めることなどがあげられる。

委員 相談窓口についてもオンライン化を進めていく考えはあるか。

事務局 行政相談のオンライン化については、インターネット上の情報漏えいに係る課題があることから、今のところは考えていない。

委員 行政への問い合わせについても、民間のようにオンラインで簡単に返してもらおう仕組みはできないか。

事務局 本市としても、問い合わせを受けた職員の知識や経験によって、回答に差が出てしまう課題がある。また、死亡に関する手続をワンストップで行える「おくやみコーナー」を開始している。こういった状況を踏まえると、例えば民間で行っているような、チャットでの問い合わせに生成AIが答えてくれるような、いつどこで問い合わせてもフルスペックの回答が返せる仕組みを検討していかなければならないと考えている。

委員 オンラインであれば、住民に対するアンケートなども比較的簡単に集めることができると考える。積極的に活用して行政運営に役立ててもらいたい。

事務局	より効果的な行政運営を行っていくために、本市としても積極的にオンラインによるアンケート等を活用していきたいと考えている。
委員	教育現場の経験から言うと、例えば、生徒側からの欠席の連絡や学校からの定例行事のお知らせなどは、オンラインによって便利になる一方で、学校だよりなど、家庭において家族が一緒を見ることを期待して作成するものは、紙で作成すべきであり、使い分けが必要だと考える。
委員	オンライン化していくことで、対面での接触機会が減っていき、コミュニケーション能力が低下するのではないかとの懸念がある。
事務局	コミュニケーションに関する課題は、様々なことを背景としていると認識している。人口減少に伴い職員が減少していく中で、本市が住民との対話の機会を維持または拡充していくためにも、行政手続のオンライン化によって、可能な部分を合理化していくことで、対話にあてられる時間を確保していく必要がある。
委員	まちづくりの事業に関わっているが、最近では市の職員が地域の中に積極的に入ってきて、住民とコミュニケーションを取るようになってきたと感じている。
委員	職員の窓口対応の能力を向上させるための教育はどのように行っているのか。
事務局	それぞれの部署で工夫して行っている。各職員の経歴によって詳しい分野とそうでない分野ができてしまうのが実情である。
委員	ひとりの職員で対応ができなくても、適切な部署にスムーズにつながることができればいいのではないかと考える。

議事 (3) その他

令和5年度第2回狭山市行財政改革推進委員会の開催日について確認を行った。

事務局	令和5年度第2回行財政改革推進委員会（次回）について、令和6年1月に開催する予定としていたが、令和6年度に実施することとなっている行政手続の利便性向上に係る取組について報告したいため、令和6年度予算の見込みが立ってくる2月以降の開催としたい。
委員	承知した。

以上