

令和6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6年12月11日(水) 15時30分から17時15分まで

開催場所：狭山市役所 7階 職員研修室

出欠状況：出席委員6名 欠席委員4名

事務局：企画財政部長、企画財政部次長兼行政経営課長、同主幹、同主査3名、
同主任、同主事補

その他出席者：市長、企画財政部次長兼秘書課長

※市長及び企画財政部次長兼秘書課長は公務のため、冒頭挨拶のみ出席

傍聴者：なし

議 事

- (1) 地区センターの機能拡充について
- (2) デジタル技術を活用した利便性の向上に係る取組について
- (3) その他

要 旨

- (1) 地区センターの機能拡充について

住民異動等の行政手続きの拡充、地区センターと市役所をつないだリモートによる福祉相談、書かない窓口及びキャッシュレス決済の導入について、委員に説明し、意見等を伺った。

- (2) デジタル技術を活用した利便性の向上に係る取組について

手続きガイド及び公開型GISについて、委員に説明し、意見等を伺った。

- (3) その他

タブレット端末を利用したリモートによる福祉相談のデモンストレーションを実施し、会議終了後、入間川地区センターにおいて申請書自動作成機のデモンストレーションを実施した。

資料

資料 1_地区センターの機能拡充について

議事(1) 地区センターの機能拡充について

「資料 1_地区センターの機能拡充について」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	地区センターは 10 か所とのことだが、設置場所については距離などの基準があるのか。
事務局	市内は 8 地区に分かれており、7 地区センターと入曽地域交流センターの合計 8 館がそれぞれの地区にある。これらはもともと、1 町 5 か村の合併前の役場の場所が地区センターになっていることが多い。入曽など一部移転しているものもあるが、基本的には、それぞれの地域の拠点として、従来からの拠点をベースにしている状況である。また、市民サービスコーナーは、住宅団地など、人口が多い場所に設置しているものである。
委員	距離基準で設けているものではなく、歴史的な背景があるということか。
事務局	そのとおりである。
委員	自分の居住地域以外の地区センターでも手続きは可能なのか。
事務局	可能である。
委員	例えば集団資源回収など、個人以外のための申請で地区センターに行くことが多いが、そういったものの申請は申請書自動作成機に対応していないのか。
事務局	対応していない。今後様々な状況を踏まえながら、可能なものを検討するといった状況である。
委員	例えば集団資源回収などは毎月の伝票があり、すべてに住所氏名等を記入しなければならない。例えばマイナンバーを利用してオンラインで申請できれば便利である。
事務局	今おっしゃったような行政手続きのオンライン化というのは、地区センターの機能拡充の前段階として、進めているものである。例えば各所属への補助金の申請など、今まで紙ベースで市民の方に出していたところを、電子申請をしていただいて受け付けるというシステムがある。また、決定通知を出す場合も、今まで紙で送っていたものを今後電子化し、双方オンラインで完結できるような取組もこれから進むところである。
委員	それはマイナンバーのシステムを利用しているのか。
事務局	利用していない。例えば、地区センターに紙で二次元コードを掲示し、利用者がそのコードを読み込み申請書に一度入力すると、それで何枚も作成できるというような形をとっているものもある。申請書に入力されたデータは、市役所の所管課にデータとして届き、所管課から申請者に対して受領通知をデータで送り返している。
委員	マイナンバーとは連動していないということか。

事務局	<p>そのとおりである。マイナンバーの利用には法律や条例の制限が多くあり、厳格に管理されているものである。そのため、行政がマイナンバーを利用する、もしくはマイナンバーを用いて何かを確認することは非常に難しくなっている。また、マイナンバーを扱う業務については別のインターネット回線を利用しており、無関係の部署はその回線を使用できないことになっているものである。そのため、オンラインでの行政手続きに関しては、民間のパッケージを購入して、職員が使用できる状態にしているのが現状である。</p>
委員	<p>自治体ごとに使用しているパッケージが違い、システムが違うということか。</p>
事務局	<p>そのとおりである。</p>
委員	<p>例えば転入があったときに、その人の情報が、市民課だけでなく例えば福祉関係に行くとか、そのような横の繋がりはあるのか。</p>
事務局	<p>基本的には、家族情報や生年月日などの情報は、市民課で受付をした後、関係課にも共有される。その情報をもとに、関係課で手続きが必要な場合には、その人の情報が書かれた申請書を作成して必要な部分のみを記入していただくことや、追加で本人の同意のもとマイナンバーを利用した情報連携をすることで、給付金の情報や資格情報などを照会し、手続き情報として組み込むような取組を行っている。また、基幹システムというものがあり、関係部署がつながっていて状況によって照会をかける。例えば、転入前の居住自治体に照会をかけると、その自治体から情報が入手できるものであるが、これはマイナンバーですべて紐づいているものである。</p>
委員	<p>死亡届を出した場合に様々な手当てが自動で止まるような仕組みはあるか。例えば飯能市では死亡届を出すと、手続きが必要な部署の案内をもらって庁内を回るような形になるが、狭山市も同様なのか。</p>
事務局	<p>市役所の1階におくやみコーナーを設置しており、様々な窓口に行かなくても一か所ですべてご案内できるような取組をしている。オンラインでできる手続きもあり、最終的には市役所の中のどこかには行かなくてはならない可能性もあるが、先進的な取組であるため、他市の視察も多く来るような状況である。</p>
委員	<p>地区センターの機能拡充の目的は何か。今後、本庁舎では何を強めていくのか。</p>
事務局	<p>我々は将来的に、いろいろなものを書かなくて済む、家にいながらオンラインで手続きができる、というようなものを目指している。地区ごとのお祭りがあるなど、地区センターの地域づくり・まちづくりという役割は今までと変わらないが、それに加え、市役所に出向かなくともなるべく近くで手続きができた方が良いという考えのもと、将来のオンライン手続きへの過渡期であるといえる。また、地区センタ</p>

	<p>一の機能拡充の目的については、まずは市民の利便性の向上が挙げられる。それに加え、職員の採用も難しくなっている中、窓口の対応を減らして、多岐にわたる市民サービスのニーズへの対応を丁寧に行うことができるようにすることも目的である。例えば福祉の相談業務であっても、様々な要因があって煩雑になっており、全員が同じように対応できないこともあり、サービスにばらつきが出ているといったこともあるようだ。そのため、窓口での証明発行や住民異動など、通常ルーティーンのような仕事はどこの職員でも、どこの場所でもできるようにして、本庁にお越しいただいて情報提供するような内容については、できるだけ丁寧に対応できるようにしたいというのが趣旨である。</p>
委員	<p>地区センターの機能拡充で、地区センターの人員も増えているのだと思うが、大局的に本庁は何を目指すのか。</p>
事務局	<p>説明では申し上げなかったが、住民異動ができることとなった新狭山地区センターと広瀬市民サービスコーナーには、今回拡充した手続きのスキルを持った職員を増やしている。また、目的としては、狭山市役所の1階は他の市に比べてもかなり混雑していることから、地区センター等でも多くの手続きができるようになれば、混雑を緩和できるというものがある。例えば夕方に市民の方が手続きに来られると、残業しなければならないということがあり、この取組が職員の負担軽減にもつながっていくと考えている。</p>
委員	<p>すると、仕事が減った分細かく丁寧に、一人一人に対応できるということか。</p>
事務局	<p>そのとおりである。</p>
委員	<p>リモートの福祉相談については、相談者ごとに個別の相談になるのではないかと思うが、個人情報の取扱いやプライバシーの配慮等はどうか。</p>
事務局	<p>地区センターの職員は、利用者を個室へご案内し、機器の設定等を行って退室するという形をとっている。この点ではプライバシーに配慮しているところである。また、情報セキュリティについては、総務省が出している「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に則った状態で運用しており、セキュリティは確保されている状態である。</p>
委員	<p>注意書きか何かがあるのか。</p>
事務局	<p>利用にあたっては、署名をいただいて、きちんと承認いただいて受付をしたうえで利用していただいている。相談の流れとしては、家族の状態について相談したいといった場合に、まずはトータルサポートに相談して、関係部署を案内してといったファーストタッチだけで長時間待ついただくのではなく、まずは地区センターでファーストタ</p>

	<p>タッチしていただいたうえで、必要なものなどを持ってきていただいて、窓口で込み入った話を聞くという流れの方が現実的なのではないかと考えている。</p>
委員	<p>地区センターには相談を受けられる職員がいるのか。</p>
事務局	<p>地区センターの職員は相談を受けられるスキルを持った職員ではなく、あくまでもその場所で専門の窓口と相談できる方法や機器の使い方を教えるのみである。</p>
委員	<p>仮に 10 地区センターで同時にリモート相談を利用したら受け入れられる体制はあるのか。</p>
事務局	<p>そういったことの無いように予約制としている。当然、当日に急ぎで相談したいことがあり、相談先の職員が対応できるのであれば利用は可能だが、基本的には 10 人が一挙にというようなトラブルを防ぐような形で運用している。セキュリティの問題もそうであるが、やはりできるだけきちんとした形で対応したいと考えているので、完全予約制の方が間違いないと考えている。大体 1 人一時間程度の枠を取らせていただいている。</p>
委員	<p>相談者は自分の抱えている問題がどこの所管になるのか分からないのではないか。</p>
事務局	<p>福祉政策課にトータルサポート室があり、その職員が対応する。イメージとしては福祉のアテンドをするような、相談の内容を整理して各所管に繋ぐといった部署である。</p>
委員	<p>困っている人の中で地区センターに行く人は一部で、大部分では地区センターに行きもしなくて制度も知らない人がいるのではないかと。特に介護の場面ではそのようなケースが多い。せつかく便利なものを作ったのならば、まずは広報していただきたい。</p>
事務局	<p>広報さやま 10 月号に特集を組み、広く周知している。</p>
委員	<p>要望になるが、相談先には内容が分かる人がいなければ対応できないため、職員の専門性の向上も検討していただきたい。</p>
事務局	<p>将来的には窓口のある部署は減らしていきたいと考えている。組織についてもコンパクトにしていく必要があり、オンラインや IT 技術、AI 等を使って対応できるものがあれば、可能な限りそれらを使用して、職員の勤務時間も可能な限りコンパクトにしていくというのは我々が DX で掲げているテーマでもある。今は、全員がスマートフォンを操作して二次元コードを読み取ってということもなかなか難しいところではあるが、そういった意味でも今は過渡期であるのではないかと考える。</p>

議事(2) デジタル技術を活用した利便性の向上に係る取組について

「資料 1_地区センターの機能拡充について」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	非常に分かり易い。
事務局	今はマイナンバーカードを持っている方は、転出も市役所に来る必要なくマイナポータルから手続きできる。手続きガイドのように電話も不要で、スマートフォンやパソコンから様々なことが確認できるようになっている。
委員	手続きガイドや公開型 GIS のようにマニュアル化や、情報発信ができるものはどんどんこのような形で進め、相談事など人が対応すべきものにぜひ重点をおいていただきたい。
委員	公開型 GIS について、窓口には埋蔵文化財や構造物の問合せが多い。文化財保護法の観点から難しいという話も聞くが、これが可能になるのか。
事務局	詳しいことは確認できていないが、文化財を公開している事例があると事業者からは聞いている。また、福祉の事業所や AED の設置場所など、都市計画情報だけでなく、他の分野に関わるものでも公開型 GIS を活用することができる。本市はスモールスタートの部分があるため、今後汎用性を高くしていく必要があると考えている。

議事(3) その他

タブレット端末を利用したリモートによる福祉相談のデモンストレーションを実施し、会議終了後、入間川地区センターにおいて申請書自動作成機のデモンストレーションを実施した。

以上