

第1回江南市行政改革推進委員会議事録

日時 令和4年8月8日(月) 午後2時から午後3時30分
場所 消防署3階 大会議室(東)
出席者 横山 幸司、伊藤 由香、二反田 直美、宮道 末利子、滝 正直、
伊藤 吉弘、掛布 まち子、東猴 史紘
傍聴者 なし
資料 次第

(1) 江南市リノベーションビジョン取組事項の効果算定について

- 資料1 実施判定シート・効果額算定シート
- 資料2 第九次行政改革大綱(案)
- 資料3 見える行動計画イメージ
- 資料4 第九次行政改革大綱取組事項の選定について
- 資料5 第九次行政改革大綱策定スケジュール

1. 総務部長あいさつ

2 議題

(1) 江南市リノベーションビジョン取組事項の効果算定について

・資料1に基づき事務局から説明した。

●介護認定調査業務の民間委託

委員 民間委託より低コストで業務効率化できるなら、委託よりも調査員支援システムの導入を実施した方が良いと考える。

委員 介護認定調査業務は民間委託した方が良いと考える。ケアマネージャーであれば、自分が担当する介護サービス利用者に対して、日頃からアセスメント(介護サービスを提供するうえで、利用者を取り巻く状況を把握・分析し、何を必要としているか正しく評価・査定すること)を実施しており適正な調査ができる。地域のケアマネージャーに委託して精度の高い認定調査を行ってもらい、その結果を江南市の担当課で精査するという仕組みになると良い。

委員 なぜ介護認定調査業務を民間委託していかなければならないか、その背景が一番重要である。市の職員だけで業務を担っていくことが難しいのであれば、現場での調査は民間に委託して、それをチェックする役割を市職員が担うなど、役割分担をすることで、ミスなく効率的に業務を進められるのではないかと。コストカットばかりが行革ではない。必要に迫られているのであれば、お金はかかってもやらなくてはいけないこともある。

また、調査員支援システムの導入は民間委託とは別物なので、分けて提案した方が良い。他自治体での導入実績については、江南市と同程度のところについて調べた方が説得力がある。コストについては複数の業者から確認した上で判断して欲しい。実施か中止かの以前に、もう少しその辺りを再検討していただきたい、という意見とさせていただく。

●ICT を活用した業務の効率化（RPA）

委員 RPA のシナリオを作成するためには人材育成が課題となるということだが、江南市は専門的な知識を持った人材の雇用について調査研究はしているか。

事務局 RPA 等に精通した職員を戦略的に採用しているわけではないため、現状は、個人的に得意な職員だけが RPA のシナリオを作成できるという状態。全体的な底上げを図り、特定の職員に偏らないようにすることが人材育成上の課題である。

委員 RPA の取組も必要になると思うが、国による自治体情報システム標準化の影響を受ける可能性が非常に高いので、待ってから導入すれば良いと考える。

委員 国の動向に注視して導入すると良い。

委員 自治体情報システム標準化では、プログラム自体を国が提供するのか。

事務局 国からは画面表示や帳票等の標準仕様が示される。これに準拠して各メーカーが新しいシステムを開発するため、現在のシステムとは画面配置などが全て変わってしまい、RPA をそのまま使用することはできないと想定している。

委員 全国でシステムが標準化されることでスムーズになるなら、まずは江南市の中のシステムについて、書類の送付などを円滑にするために、住民の住所や連絡先を一元管理できる仕組みを構築すると良いと考える。

委員 国が主導する自治体情報システムの標準化とは、対象となる 20 業務については、メーカーが違っても同じ仕様にしていこうというもの。システムごとにそれぞれカスタマイズすると高額になるため、自治体の財政的な負担を抑えるために標準化してコストを下げるといった目的がある。標準化によりどこの自治体でも使えるというメリットもある。

敢えてこのタイミングで RPA の取組を出す必要はない。考えなくてはいけないことは、標準化に向けて何を準備しないといけないか、何かできることがないか、といった点である。

結論としては、他の 19 業務と併せて、標準化を待って ICT 化をしていくと結論付けて良いと思う。それ以前に取り組みべきことは、取り組んでいただきたい。

●ICT を活用した業務の効率化（オンライン申請）

委員 最近では高齢者もスマホを持っている。市民の利便性を高め、職員の事務の効率化にも繋がるので一石二鳥である。進めていただきたい。

委員 個別の取組ではなく全体を見たい。民間委託や ICT を活用した業務の効率化は、市全体でどのような検討を進めているのかリスト化して、全体像を見せてもらいたい。ミクロの議論では、効果額が適正なのか判断できない。

事務局 全体像としては、江南市リノベーションビジョンとして 50 の取組事項があり、今回はその中の 3 件について実施判定を行っていくということでご理解いただきたい。

委員 コストをかけてでもやるべき取組があるが、その取組の実施判定をした後に、またコストがかかる良い事業が出てくると、公平な判定ができなくなってしまう。全体像の数字を見て判断していくことも必要だと考える。今後はミクロの議論だけでなく、マクロの議論ができるリストも出していただきたい。

委員 江南市では、DX の指針は策定しているのか。

また、アクションプラン（具体的な取組のリスト）はあるか。

- 事務局 DX 推進指針として基本方針を定めており、その中で進めている。具体的な取組のリストはない。
- 委員 ICT 化による効率化には、市の職員が効率的に事務を行う効率化と、申請者側が便利になる・書類を何回も書かなくても良くなるという効率化と、2つの意味がある。これらを測るための成果指標は、例えば ICT 化によって縮減される申請にかかる時間や、オンライン申請の導入による人間ドック申込数・受診率の増などでなければならない。これを経費だけで評価しているため変えた方がよい。この取組には経費がかからないから進めていくというのは良いが、目標はお金ではなく、利用者の利便性が高まるということが一番大事で、第一に来なければならない。
- 委員 今はまだ、スマホやパソコンでオンライン申請できる方ばかりではないため、紙の申請を全くなしにするのではなく、オンライン申請はハイブリット型 (併用型) で整備することが必須であると考えている。
- 委員 市民の手続きが簡単になる、楽になる、スピーディーになることが指標であるが、人間ドックについては郵送の方とオンラインの方とで、不公平にならないよう、平等性を見ながら受付業務を行っていただきたい。
- 委員 人間ドックだけでなく市民健診もオンライン化した方がスムーズになる。また、市民健診と人間ドックをセットで受ける方には、かかりつけがあると思うので、かかりつけ医と市民を上手く繋いで、そのうえで簡単に申込みできる仕組みを構築できれば、より良いと考える。
- 委員 この取組を実施することに対して反対意見はないのでお願いしたい。各委員から出された意見を添えていただきたい。

(2) 第九次行政改革大綱の策定について

- ・資料 2 から資料 5 に基づき事務局から説明した。

- 委員 「3つのシンカ」の語呂合わせが分かりにくいので、削除して「新たな業務モデルへの変革」などのサブタイトルだけを残した方がよい。
- 委員 DX の推進と民間委託を着実に進めていくというこれからの方向性が見えたので、大変素晴らしいと思う。オンライン化に加えて、窓口で紙に書かなくても済むようにタブレット導入なども含めた検討をお願いしたい。
- 委員 取組事項を考えるため時間をかけて、市民サービスが疎かになってはならない。業務担当課に負担をかけないように上手に進めてもらいたい。総合計画の改訂が行革大綱策定の 1 年後になっているが、令和 5 年 4 月の市長選を経て総合計画の方針が変わった場合、行革大綱はどうするのか確認したい。
- 事務局 総合計画は市長改選期を見据えて前期 6 年・後期 4 年で設定している。仮に今回策定する行革大綱と全く趣旨が合わないようなマニフェストが出てきた場合は、行革大綱の置き換えが必要になると考えている。
- 委員 この行革大綱は、現在の流れにある程度沿った計画になっていると思う。市役所の若い職員の意見を吸い上げる組織を作してほしい。若い職員が横の繋がりを考えながら前を向いて、色々なデジタル化に対応できる仲間を作って取り組んでいただきたい。

- 委員 市役所では1つ目の課で話したことを、2つ目や3つ目の課でも話さなければならぬ現状があるため、全ての課で連携できる仕組みになってほしい。市役所は便利なところだと市民に思われる仕組みにしてほしい。経費の面だけでなく、市民にとって手続きがスムーズに、わかりやすくなる取組を推奨する行革にしていきたい。
- 委員 行政手続のオンライン化について、江南市公式 LINE アカウントを活用できると良い。一方通行の情報配信だけでなく、人間ドックなどの申込みができるようになると良いし、LINE が難しければ市のホームページから申込みできるのも良い。また、オンライン申請ができない人もいるので、紙でも申請できるハイブリット型でやるべきだと考える。
- 委員 業務担当課から取組事項を募る時点でミクロの視点になっている。取組事項を決める前に、行革大綱として何をどのように評価するのかを示す必要がある。市民の利便性は何をもって向上したと評価するのか、職員の業務効率は何をもって効率化できたと評価するのか、先に決めておかなければならない。評価項目が整理されていると、複数の課が一緒になって取り組むべき問題なども見えてくるのではないか。何を評価項目とするかの話し合いが全体であって、それを各担当課に降ろす流れが必要だと思う。
- 委員 江南市の状況、人口や財務指標が掲載されているが、ただ載せるだけでなく、ここから江南市の課題が出てこないといけない。他の自治体と比べて、どういふところに問題があるのか。公共施設が多いのか、補助金が多いのか、受益者負担はどうなっているのか。それに対してどう改善していくのかが、評価項目・基準となる。各課からただ取組事項を出すのではなく、まずどのような問題があるのか示して、それについて各課はどのように改善していくか、という順序が正しい。改善の柱「3つのシンカ」について、DX の推進などを重点的に進めていくのは良いが、行革の範囲をカバーしきれていない。具体的には、公共施設マネジメント、人事・組織のマネジメント、地域自治コミュニティのマネジメント等を全て網羅していかなないと、行革の指針としては不十分なものになってしまう。今度5年ぶりに総合計画が改訂されるが、総合計画は政策集であり、その進捗状況を測るのが行政評価である。その中で特に改善をしていくのが行革大綱である。三位一体であるため、市長が変わると総合計画が変わり、行革大綱も変わるということなら、行革大綱だけを先行して作る意味があるのか疑問である。理想としては、首長が変わっても行革大綱が変わるべきではない。首長が誰であっても進めていかなければならないことである。本来は総合計画を作った後に行革があるのではなく、行革の後に総合計画があるべきだ。それならば、総合計画ができる前に、きちんと今までの事務事業を見直して、スクラップ&ビルドをする、歴史的使命を終えた事業はやめる、存続するとしても方法を改めるものは改める、新たに必要な施策は作る。そこに時間をかけた方が良いと考える。今後のスケジュールを見ると11月からパブリックコメントが予定されているが、そんなに慌てることなく十分な審議を経て作っていく方が良い。パブリックコメントの前に、少なくともあと2回は委員会で審議する必要があると思う。せっかく作るのだから、良いものを作ってほしい。
- 事務局 今後のスケジュール等については、改めて委員の皆様と連絡していく。

3. その他

- ・事務局より今後のスケジュールについて説明した。

事務局

本日、皆様からいただいた意見は会議録として整理し、後日送付する。第九次行政改革大綱の作成については、本日いただいた意見を参考として進めていく。今日審議いただいた3組の取組事項については、11月1日に予定している行政改革推進本部会議に諮り、皆様からの意見を踏まえて実施判定を進めていく。今後のスケジュールについては改めて調整して連絡する。