

令和3年度第1回宮崎市行政改革推進委員会 <議事要旨>

日時：令和3年度8月3日（火） 10：00～11：05

会場：宮崎市役所 本庁2階 全員協議会室

出席者：【委員】

有馬委員（座長）、桑野委員、谷口委員、厚地委員、時任委員、黒田委員、平田委員、酒井委員、佐藤委員、萩野委員（爲山委員、甲斐委員、長友委員、中窪委員 欠席）

【市側】

戸敷市長、田上副市長、河野副市長、下郡企画財政部長、亀田総務部長、上村税務部長、横山地域振興部長、藤森福祉部長、野尻子ども未来部長（代理：河野子育て支援課長）、飯干建設部長、迫田教育局長、栄福上下水道局管理部長、駒山企画財政部参事兼財政課長、森屋人事課長、富田情報政策課長（代理：田中情報政策課長補佐）、水元行政経営課長

<議事要旨>

○座長

議題1「第8次宮崎市行財政改革大綱に基づく取組実績」について、事務局から説明をお願いします。

○事務局

議題1「第8次宮崎市行財政改革大綱に基づく取組実績」について、まずは資料1「第8次宮崎市行財政改革大綱の令和2年度取組実績」について説明する。

「1 概要」について、平成30年度から令和4年度までの5年間を計画期間とする「第8次行財政改革大綱」を策定し、4つの基本的な視点と「公民連携の推進」という共通視点に基づき、5年間で30億円の節減効果額を設定し、計画的に取り組んでいるところである。

「2 節減効果額」について、令和2年度は9億9,665万円となり、3ヵ年で19億404万円の節減効果額を得ているところである。

「3 実施状況」について、全93項目の実施状況の一覧となっている。

「4 主な取組項目」について、主なものについて説明する。「(1)効率的で効果的な行政経営」について、まず、「ア 学校給食調理業務委託等の円滑な実施」だが、池内小学校と倉岡小学校の学校給食調理業務の民間委託を実施し、1,989万円の節減効果額を得ている。

次に、「イ 仕事の進め方改革」だが、令和2年度において、AIを活用した議事録作成システムの試験導入や、ファイルサーバや会議室外付けモニターの設置などを行った。

また、庁内16の業務においてRPAを導入したことにより、約4,000時間分の業務が削減された。

「ウ 中期財政計画の検証と予算編成への活用」だが、令和2年度も中期財政計画のローリングを行い、財政目標である「市債残高」は、令和3年度末で、1,769億433万円となる見込みで、基準となる平成29年度予算と比較して、84億9,977万円の圧縮となった。

また、「財政調整基金残高」は、令和3年度末で85億6,796万円となる見込みである。

エ〜カについては、より適正な課税に努め、それぞれに効果を得ているところである。

続いて、「(2)投資の厳選による公共施設等の「総量の最適化」と「質の向上」」について、まず、「ア 公共施設の効率的・効果的な管理」だが、施設評価を実施し、その結果を踏まえて公共施設を処分したこと

で、不要となった施設の維持管理費用として、1億2,320万円の節減効果額を得ている。

「イ 公用・公共用施設跡地(未利用地)の活用の具体的な検討」だが、公有地調整委員会による未利用地の判定、評価を行い、土地等の売払額について、1億7,086万円の効果額を得ている。

「エ 電力入札の取組について」だが、令和2年度までに計44施設の電力入札を実施し、2億4,553万円の節減効果額を得ている。

続いて、「(3)職員の資質向上と機能的な組織体制の確立」について、まず、「ア 適正な定員管理の推進と効率的な組織の構築」だが、令和3年4月1日現在の職員数は、2,478人となっており、9,750万円の節減効果額を得ている。

「イ 市民課業務に係る市民サービスの向上」だが、新型コロナウイルス感染症拡大防止策として、市民課窓口を設置している「窓口案内表示モニター」の画面をリアルタイムで配信し、待ち時間の短縮と、市民課フロア内の混雑緩和を図ったほか、各手続き窓口への案内をフロア内の床に表示し、来庁者に分かりやすい表示を行うことで、市民サービスの向上を図っている。

次に、「(4)情報化の推進と広報広聴機能の充実」について、「ア マイナンバーカード普及促進のための申請補助強化」だが、交付体制の強化や、出張申請等に取り組むことで、普及促進に努め、マイナンバーカードの人口に対する交付率が、令和3年3月31日時点で38.6%となり、県庁所在地、中核市どちらとしても最も高い交付率となった。

「イ ICTを活用した会議の効率化」だが、会議の時間やコストの縮減を図るため、WEB会議システム及びペーパーレス会議システムを導入し、庁内会議や外部業者との打合せで利用を開始している。ちなみに令和2年度はWEB会議システムについて計321回、約480時間程度の利用があった。ペーパーレス会議システムについては、計53会議で利用され、約30,400枚程度の削減につながったと認識している。

次に、**資料2**「第8次宮崎市行財政改革大綱における数値目標の達成状況」について、第8次宮崎市行財政改革大綱では、全体の効果・取組状況を評価するための指標として、合計14項目について、令和4年度を目標年度とした数値目標を掲げている。達成状況については、いずれも非常に高い水準で推移しており、令和2年度においても、ほとんど目標を達成しているところである。今後も引き続き、目標年度である令和4年度において数値目標を達成できるよう、取組んでまいりたい。

○座長

議題1「第8次宮崎市行財政改革大綱に基づく取組実績」について、説明があった。

委員から事前に質問をもらっているので、事務局から回答をお願いする。

○事務局

資料7-1の「行政改革推進委員会委員からの質問・回答一覧」をご覧いただきたい。

「質問1」及び「質問2」の「チャットボットの活用とRPAの実績」について、説明をさせていただく。まずチャットボットの活用について、本市では今回初めてゴミ分別業務でチャットボットを導入したところであるが、質問に対する回答率が約87%と非常に高く、市民からの反応も良い。今後さらに導入の効果を見ながら対象業務の拡大を検討していきたい。

また、多言語対応については、市民からの意見でも多言語化についての要望もいただいている。引き続き今後の状況を見ながら反映について検討していきたい。

なお、資料に掲載はないが、多言語化について補足すると、緊急性が高い災害時には、災害時多言語コ

ールセンターを開設しており、20か国語に対応し、避難に関する情報提供など電話での対応を行っている。洪水ハザードマップも5か国語で作成しているほか、救急（119番）についても、5か国で対応するなど、外国人居住者の皆さんに安心安全に生活していただけるようサービスの提供をしているところ。

また、業務の適正な執行を補完するものとして、AIを活用した職員向けのFAQシステムの導入を検討中。更なる業務の効率化、誤りのない事務処理というものをしっかり構築してまいりたい。

次に、RPAの導入業務と効果は表のとおり、令和2年度までにおいては16業務で活用し、計4,000時間職員2名分ほどの削減時間が図られているところ。時間外削減以外の効果としては、機械が行うため、ミスがないことがあげられる。運用上の課題は特にはない。RPAは本年度も10業務ほどを活用を考慮しており、今後とも積極的に推進する予定である。

引き続いて「質問3」の「AIを活用した議事録作成支援システム」について、説明をさせていただく。

議事録作成支援システムについては、今年度から本格導入しており、全庁的に利用できる環境になっており、具体的な活用実績としては、各課で所管する審議会の会議など、幅広く利用されている。

なお、市議会については本会議は業務委託し、会議録を冊子として作成しているが、各種委員会などについては本システムを利用し、職員が会議録を作成している。

本システムの活用によって、これまで職員が行っていたテープ起こし業務が自動化されたことで多大な業務効率化が図られているところである。

なお、音声データの品質によって、正しく認識されなかったり、方言等の独特な言葉は認識されないため、最終的には必ず職員が確認したうえで会議録を作成しているところ。

これまで168件の会議録について利用し、職員からの評判もおおむね良いものであるため、今後も本会議録システムを活用していきたい。年間の経費として100万円程度の安価なものだが、非常に成果があがっていると感じているところである。

○事務局

「質問4」の「環境施設課の設置」について、説明をさせていただく。「エコクリーンプラザみやぎ」は、昨年度末で公益財団法人・宮崎県環境整備公社が解散したことにより、今年度から本市が運営主体となり、県央10の市と町から事務の委託を受け、排出される一般廃棄物の処理を行っていくことになった。このことから、記載のとおり関係自治体と十分に連携を図りながら安全かつ安定的な処理に組んでいく。

○事務局

「質問5」の「労働政策の方針の変化」について、説明をさせていただく。

これまで労働政策については、商業労政課と工業政策課で担ってきたが、令和3年4月の組織改編に伴い、商業労政課にあった雇用労政係を企業誘致等を行っている工業政策課に移管した。

コロナ禍で、求人側・求職側それぞれにニーズの変化が想定される中、雇用の場の拡大に取り組んできた工業政策課が雇用労政全般を一体的に担うことによって、より効果的な施策の推進が期待されると考え、係の移管を行ったもの。今回の組織改編で労働政策についての方針に大きな変化があったものではないが、今後もコロナ禍における労働者・事業者側のニーズを把握し、県や関係団体とも連携しながら本市の地域経済の活性化に資するような取組を進めてまいりたい。

○事務局

「質問6」の「内部統制制度」について、資料の補足的に説明させていただく。

委員ご指摘の制度導入による職員への負担増への心配については、制度が日常業務に組み込まれることが前提であることから、導入初期である現在は職員が制度への理解、日常業務の再検証などに取組む必要があり、負担増になっている部分はある。しかし、プロセスが平準化されていけば、その心配は解消されるものと考えている。

次に、「義務」とすることが当然の事項がリスクとしてあげられているとのご指摘については、本市の内部統制制度が対象とする事務は、改正地方自治法で明記されている財務に関する事務と、本市独自に設定した情報管理に関する事務の大きく二つである。この二つの事務に対して、67のリスクを抽出したが、そのリスク抽出にあたっては、過去の監査指摘事項等を網羅したものであり、日常業務をルールに従って行えば不適切な事務を防ぐことができる視点、まさに当たり前のことを当たり前に行うことを評価するスキームである。

なお、内部統制制度は長期的な視点に立って取り組むべきものであるとともに、社会の変化により制度自身もカスタマイズしていく必要があるため、国においては施行後2年経過を目途にガイドラインの見直しに着手することから、国の動向に注視し、本市制度の充実及び成果を追求し、住民の福祉の向上に努めてまいりたい。

○事務局

「質問7」の「経営を意識した人材育成に関する研修の実践率」について、説明させていただく。

職員研修には、課長級、課長補佐などの役職に応じた階層別研修となる「基本研修」、政策形成、コミュニケーションやメンタルヘルス研修などの「特別研修」、研修機関に派遣する「派遣研修」がある。その中で、「経営を意識した人材育成に関する研修」として、「公営企業会計セミナー」、「自治体の業務改善と働き方改革」や「女性リーダーのためのマネジメント研修」など17科目を挙げており、自治大学校、市町村職員中央研修所、全国市町村国際文化研修所、宮崎縣市町村振興協会に派遣して研修を受講しており、実施率については、当該研修を受講した職員数を分母、研修で学んだことを実践した職員数を分子として算定している。

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により派遣中止となった科目も多く、結果4科目の研修に13名を派遣している。派遣後に実施したアンケート調査において、「業務において研修内容を生かしているか」との問いに、「実践した、一部実践した」と答えたものが12名だったため、12名/13名=92.3%が実践率となっている。

職員として、経営感覚を身につけることは非常に重要なことであるため、今後ともこれらの研修に職員を派遣していく。

引き続き、「質問8」の「女性職員の幹部・管理職登用の状況・効果」について説明させていただく。

本市の女性職員の幹部・管理職（課長級）登用率について、平成23年度はわずか6名、3.4%であったが、その後年々女性の管理職が増えており、令和3年度実績は24名15.4%ということで、令和3年度目標である15%を上回ったところである。

女性職員の管理職登用の効果については、個々個別の政策立案や事業成果等を示すのは難しい部分があるが、女性管理職が増加したことにより、政策決定時において多様な価値観が反映されているものと考えており、効果を得ていると判断している。引き続き節別に関係なくすべての職員が公平に育成・評価・処

遇され、持てる能力を最大限に発揮できる職場づくりに努めてまいりたい。

最後に、「質問9」の「地場のIT企業との意見交換や連携などの考え方」について、説明させていただく。

「マイナンバーに関するサービスの向上やシステム運用、災害時の情報伝達について、宮崎市ICT企業連絡協議会の有志と意見交換をしたり、トライアルの実施をしてもらったりなど、連携できるといいのではないか」とのご意見であった。

本市においては、業務の効率化を図るため、RPAの導入など行政のデジタル化の推進に取り組んでいるところだが、今後さらにデジタル技術の急速な進展が予想される中で、デジタル技術やデータを活用して、マイナンバーカードを利用した市民サービスの向上をはじめ、利用者目線に立って新たな価値を創出するDX（デジタルトランスフォーメーション）へ対応するためには、地場のIT企業を含め、官民連携が重要になると考えているところである。

委員の質問にあった、「防災情報関連システム」については、宮崎市内・県内外を問わず、随時システムの提案、デモンストレーション等を受け、広く情報収集に努めているところだが、現在、防災情報関連の一部でICT企業連絡協議会加盟企業のシステムを利用するなど、連携を図っているところ。

今後さらに様々な分野で民間企業等との連携を検討してまいりたいと考えているため、ご提案の宮崎市ICT企業連絡協議会の加盟企業の有志との意見交換会については、大変ありがたいと思っているところ。ぜひ実現に向けて調整し、開催したい。

○座長

4名の委員からいただいていた事前の質問について一括して回答してもらった。

ただ今の質問について追加の質問があるか。

○委員

宮崎市ICT企業連絡協議会は、50社2,800名の企業・会員がいる。ぜひ宮崎市のDX（デジタルトランスフォーメーション）の試験場として連携できればと思っている。まず意見交換から始めたい。

○座長

そのほかの委員からご意見、ご質問等があるか。

○委員

令和2年度の実績報告について、努力いただいていることは高く評価したい。ただ、「中期財政計画」の目標値について、今は平時ではなく非常時である。行政需要もコロナ対策等でも増大していると感じている。そうした状況の中で、無理にこの目標値を達成しようとする、市民サービスの面で無理が生じるのではないかと心配している。市債残高の圧縮、財政調整基金の積立額についても、目標達成に向け相当の取組をしてきている。本市の財政状況が余裕があるはずがなく、コロナ禍の中で新しい行政需要が増えている状況で、当該目標値の達成は非常に厳しいのではないかと感じている。この目標値にこだわらず、柔軟性をもって取り組むほうが市民サービスに資するのではないか。

また、税の徴収率について、コロナ禍で税収が落ち込むのではないかと考えていたため、収納率の高さに驚いた。宮崎市社会福祉協議会が実施している新型コロナウイルス緊急対策としての生活資金の融資申

請が1万件を超しており、生活に困っている人が多くいる中で、徴収率はほとんど減っていない。これは非常な努力の成果であろうと感心している。

○事務局

コロナ禍においての中期財政計画の目標値についてのご意見に回答させていただく。確かに、現在は非常時であり、本市としても財政調整基金は、必要な時は使うということで考えている。しかし一方で国からの地方創生臨時交付金や臨時財政対策債、減税補てん債等、活用できる財源をうまく活用しながら、感染予防策や経済対策と、二つの面の政策を打ち出しているところ。中期財政計画は、将来に向けて負担を残さないという意味で本市が自らに課している大きな二つの目標である。そのため、毎年のローリングにおいては、何とか達成に向けて努力していく。一方で、必要に応じて財政調整基金等も活用しながら、行政サービスを落とさないように努力していくことが、行政に課せられた責務であると考えている。引き続き中期財政計画の目標達成と市民サービスの確保の両方を達成できるよう努めていく。

○座長

そのほかの委員からご意見、ご質問等があるか。

○委員

今回のみならず、そのほかの会議にもオンラインで参加させていただいている。コロナ禍で始まったオンラインの普及だが、コロナが収束した後も残っていくものであると考えている。車いす等の様々な身体的ハンディや子育て、介護等による時間的なハンディ等、物理的なハンディがある方が政策決定の場に参加できる大変有意義な取組だと思うのでぜひ加速してもらいたい。

報告の中で、令和2年度のWEB会議システムの利用実績が320回程度とのことだが、今回の会議では自分の申し出以前にはオンラインでの参加を想定していなかったようである。ぜひ今後様々な会議で当初からオンライン参加が可能であることを前提として案内があると、もっと良くなるのではないかと思う。

女性活躍や多様な意見を取り入れるといった視点から、ぜひオンライン会議がもっと普及していくといいと感じている。

○座長

それでは、次の議題もあることから、次の議題に進める。ご質問・ご意見があれば併せて後ほど合わせてご意見いただければと思う。議題2「第8次宮崎市行財政改革大綱改訂版の策定」について、事務局から説明をお願いする。

○事務局

議題2「第8次宮崎市行財政改革大綱改訂版の策定」については、昨年度の改訂作業の中で報告した通りの内容として策定を行っている。詳細については、資料のとおりである。

○座長

では続いて、議題3「実施計画の一部修正」について、事務局から説明をお願いする。

○事務局

資料4-1について、実施項目「No. 91 情報公開制度の適正・効果的な運用」を「廃止」するものである。本項目は、市民サービスの向上及び市内部の事務効率化のため、「金額入り設計書」の情報公開手続きの簡略化の検討を行い、検討結果に基づいた取組を行うものであった。

資料4-2のとおり、検討の結果として、「金額入り設計書」については、現行の方法公開請求から分離させ、「情報提供制度」による運用を目指す方針としていた。

しかし、「情報提供制度」による運用を行うためには、情報公開請求との兼ね合いから原則として、対象文書が一般公開されていることが前提となる。

そのため、請求されていないものも含めて、すべての「金額入り設計書」を各課において常に一般公開する準備を行う必要があり、各課にとって事務量の増加になる。また、市民にとっても、各担当課に直接向かわなければならないことが想定されることとなり、市民サービスも低下することになる。

これらのことから、現在の本市の状況を踏まえると、本項目が「事務効率化」、「市民サービス向上」にはつながらないと判断し、この項目を廃止するものである。

○座長

これについて委員から質問・意見等はないか。
ないようであるから次の議題に進む。

○座長

議題3件が終了し、続いて議題4「その他」だが、ご意見・ご質問・ご要望あれば、遠慮なく発現してほしい。

○委員

職員の時差出勤の効果について、紹介いただけるとありがたい。

行政改革の中で無駄や無理をなくしていくことは大切だが、一方で、地域で様々な取組を行っているが、原点は「Face TO Face」にある。顔を合わせることでコミュニケーションが円滑に行えるわけだが、例えば各地域事務所に地域とのつながりを強くしていく等の方策を考えているのか。

庁舎の建て替えもあるが、出先機関の改革を進めていく予定があるか。

オンライン化については、すでに各地域事務所等は実施している。それぞれが判断してまちづくりの協議会等で実施していることから、放っておいてもどんどん進んでいく社会の変化だと思う。

その中で忘れてはならないのは、コミュニケーション能力をしっかりとつけるということ。これがまちづくりの根幹に関わってくるため、そのあたりを心配している。

マイナンバーカードについて、当初はもっとスピード感を持っていたように感じている。様々な課題があって、現時点ではブレーキがかかってしまっているのではないか。

○事務局

時差出勤とマイナンバーカードについて、説明する。職員の時差出勤については、現在5パターンで年間を通して実施しており、令和2年度の実際に時差出勤をした職員の率は16.6%となっており、職員の子育てといった家庭の事情やプライベートの充実のためなどのために利用されており、職員の働きやすい環境づくりに資する形になっているものと考えている。

マイナンバーカードの交付率について、本市の交付率は現在40%を超えており、県庁所在市、中核市ど

ちらでも1位となっており、高い交付率となっている。その利活用については大きな課題があり、本来であれば今年の3月から国で健康保険証として活用予定だったが、様々な支障もあり、10月から健康保険証として利用できる形で国が準備を進めているところである。

本市においても利活用を進めることが非常に重要と考えており、オンライン申請について、検討を進めているところ。大きく2つのやり方があり、総務省が用意しているマイナポータルという環境を使った申請のほか、本市独自の「ロゴフォーム」というソフトを活用した独自のオンライン申請も進めている。具体的には粗大ごみの受付等について、オンライン申請できるようにしている。今後更にオンライン申請を普及させることで、市民の利便性を高め、マイナンバーカードの交付率向上につなげたい。市民サービスの向上を念頭に取り組んでいきたい。

○事務局

地域事務所の機能強化について説明する。地域自治区事務所はそれぞれにおいて行政事務の充実、特にまちづくりに関しては様々な団体と協力ができるようにと考えている。今後市の庁舎の問題と併せて、出先機関の役割を整理していく必要があると考えている。今後も継続して検討していく。

○座長

予定の時間が迫っているところである。他に委員から意見等はないか。ないようであれば、以上で本日予定された議事の全てを終了する。

議事録署名人

委員.....時任 孝俊.....

委員.....平田 嗣子.....