令和３年度　行政改革審議会（外部評価）　議事録要旨

日　時	令和３年１２月８日（水）午後１時２７分～４時１０分	
場　所	市役所　本庁舎大会議室	
出席者	委　員	（グループリーダー）杉戸厚吉、浦田真由、沓名俊裕、熊谷忠信、土屋順子
	担当課	【市政情報提供事業】 秘書課長、広報広聴係長 【ＩＣＴ推進事業】 経営情報課主幹、デジタル推進係長、経営情報課担当 【市民公募文化事業】 文化振興課長、文化振興課課長補佐、文化振興課担当
	事務局	行革・政策監、経営情報課長、経営情報課主幹、経営情報課（業務改革係長、丹原、中川、奥村）
次　第	１　外部評価 （１）市政情報提供事業 （２）ＩＣＴ推進事業 （３）市民公募文化事業 ２　振り返り ３　行革・政策監あいさつ	

１　外部評価

（１）市政情報提供事業

・委員

それでは、外部評価を始めさせていただきます。今日は３事業ございますので、よろしくお願いします。市政情報提供事業の外部評価を始めさせていただきますので、事業説明をお願いいたします。

（秘書課説明）

・委員

はい、ありがとうございました。それでは、ただいまの説明について、ご質問のある方はお願いします。

１つ確認させてください。今、ご説明いただいた活用事例は一方通行ではなく利用者からアクセスできる方法ですが、安城市では実施されていないということですか。

・秘書課

はい、おっしゃるとおりで基本的には市からの情報配信のみとなっています。

・委員

今後、そういう取り組みを安城市でも行いたいということですか。
・秘書課
そういう活用方法も先進の自治体で取り入れておりますので、そのあたりも含めてという形になります。
・委員
それ以外にご意見やコメントがありましたらお願いいたします。
・委員
情報の入手先のアンケートですが、平成28年度のもので少し古い感じがします。また機会があれば、現在どうなっているのか確認されこの項目の中にもＬＩＮＥが入ってくると良いかと思いました。
ＬＩＮＥの活用ですが、私が知っている事例のうち愛知県内で結構多いのが小牧市です。人口14万人に対して5万人がＬＩＮＥ登録されているので、かなり多い方かと思っています。ワクチンの予約などの機能があるからと思いますが、上手に活用している自治体をいろいろ参考にされるといいのではないかと思います。
あとは、ＬＩＮＥを使っているお母さんたちが登録してくれるのが一番良いかと思います。半田市は、お母さんたち向けに給食の献立をＬＩＮＥ上で見られるようにしたり、アレルギー情報もそこで確認できるようにしたりしていました。今回は友だちを増やすために特典という話も出ていますが、お母さんたちが欲しい機能を盛り込んでいくと良いかと思います。先ほどの活用事例の中では、学校との連絡がＬＩＮＥでお母さんたちが使い始めるとかなり登録者数は増えていくのではないかと思いますので、ターゲットを絞りながら、やり方をこれから検討されると良いかと思いました。以上です。
・委員
何かコメントありますか。
・秘書課
御指摘ありがとうございます。今言われたとおり、いろいろターゲットを絞って、特にＬＩＮＥを使われている子育て世代にもう少し厚く、その世代が欲しくなるような情報も発信していかないといけないなとは思いますので、検討してまいります。
・委員
はい、ありがとうございました。
・委員
ＬＩＮＥは有効なツールであり、しっかり検討していただきたいと思います。最近テレビで市民がマンホールの写真を撮影し、劣化具合を写真で市に報告する事例を見ました。今まで市の職員が全部点検しなくてはならず負担が大きかったことが

市民の協力で効率的に点検ができた事例がありました。恐らく市からマンホールの破損状況を調べるため､写真を撮影して報告を依頼する情報を流したと思われます。いろいろな活用事例を収集して検討いただくようお願いします。

もう一点は、友だちを増やすスタンプ、無料で配っているものがいろいろあります。スタンプが欲しいから、友だち登録していく広がりがあるようです。良さそうなキャラクターを安城市から発信して広げていく事例もありました。そういうご検討をされたらどうかと思います。

・委員

ありがとうございました。コメントはありますか。

・秘書課

２点、双方向での情報のやりとりと友だちを増やす仕組みとして例えばスタンプ配布についてご意見いただきました。前者は、県内では小牧市で双方向での情報のやりとりがありますし、確かに有効な仕組みの一つと考えております。スタンプについては隣接市の西尾市は友だち登録数が非常に多く、無料のスタンプを昨年の成人式の期間限定で配信をしたことと、ワクチン接種の受付ができたため大きく増えたと聞いております。スタンプの無料配布は、１回のダウンロードごとに費用がかかりますので、費用対効果も含めて選択肢の一つとして検討してまいりたいと思います。

・委員

市内の道路、特に歩道に長い草が生えているところが非常に多く、危険な箇所もあります。そういった情報を発信し行動に結びつくような方策を同時に考えて発信できると良いかと思います。一度検討してください。

・委員

他にコメントはありますか。

・委員

私は町内会の理事をしており、いろいろな人から町内会に要望が来ますが、その内容確認が大変です。また、町内会が開いてないと、伝えることが遅れます。先ほど言われたように、ＬＩＮＥで伝えることができると楽になると思いました。町内会との連携を考えるのであれば、ＬＩＮＥ発信はすごく有効なツールかと思いました。

もう一点、小中学校における活用について、私が子どもを学校に通わせているときは、ＬＩＮＥがなくメールが連絡手段でしたが、今はメールよりＬＩＮＥが連絡手段としては絶対早いですし登録も楽です。あとは、コロナワクチン予防接種の予約を取ることが大変なため、予約を取る手段として広げるのであれば、ＬＩＮＥを

使って取り組んでいただけると良いと思いました。
・委員
　活用事例にはありませんでしたが、ＬＩＮＥの防災面での活用が今研究されています。被災した際、被害状況を発信するため職員が現場に行って確認することは負担が大きく、言葉ではデマ情報になりやすいためＬＩＮＥにより写真や場所を報告する方法があります。事例はまだ多くないですが、企業のＬＩＮＥを活用した取り組みについて調べ検討いただくと良いかと思います。
　それから、ＡＩチャットボットも問い合わせをすると知りたい情報が回答されますので使い勝手が良いと思いますし､毎月登録者数を公表し職員の登録を促したり、職員の家族や知り合いに登録を勧める取り組みを行っている市もあります。防災面の活用はこれからですが、活用について研究いただければと思います。
　紹介いただいた事例のなかで取り入れたいと思う取組みはありますか。
・秘書課
　ＬＩＮＥを開くと最初に出てくる画面から、いろいろな手続画面に入れるような仕組みがあると、私どもも利用される市民の方も大変わかりやすく有効かと思います。先ほど言われた防災の関係も非常に重要な内容と思っております。しかし、防災では市民に情報発信するツールを持っております。また、各小中学校も各学校でメールの配信をしておりまして、それぞれ目的に応じた運用をしているのが実情です。その辺とＬＩＮＥとの兼ね合いも今後どうしていくべきか課題になっております。
・委員
　ＬＩＮＥを使用して各種相談を実際に行う場合がありますか。
・秘書課
　今はまだ市民からの発信を受ける仕組みはないものですから､それぞれの窓口で、例えば自殺の関係は保健センター、ＤＶの関係は子育て支援課、それぞれの部署で電話やメールでやりとりをしています。
・委員
　各相談をＬＩＮＥで一本化して受け付けているところはありますか。
・秘書課
　先進事例として、そういう仕組みを取り入れているところはあります。安城市はまだ取り入れていないです。
・委員
　相談窓口を分けることは効率的かもしれませんが、相談をする側としてはどの窓口でもいいと思います。たらい回しにされるとことが市の評判が悪くなる要因と思

います。相談は一つの内容だけでなく、複数の分野にまたがることがありますので、窓口を一本化して対応する必要があると思います。

・委員

それでは、評価シートの記入をお願いします。

結果が出ました。拡充、委員５人とも拡充という評価をいただきました。先ほど説明で示されたような、いろいろな活用の方法がありますので、安城市に適した活用方法と、先ほど委員からもございましたように市民の目線で立って安城市らしい活用方法を積極的に研究して方策を考えていただきたいと思いますので、よろしくお願いします。

それでは、第１事業目、市政情報提供事業については以上とさせていただきます。ありがとうございました。

ここで 10 分間休憩を挟みたいと思います。次は 14 時 25 分から始めます。よろしくお願いいたします。

（２）ＩＣＴ推進事業

・委員

それでは、２事業目のＩＣＴ推進事業の外部評価を始めさせていただきます。まず、事業説明をお願いいたします。

（経営情報課説明）

・委員

ただいまの説明について、ご質問のある方はお願いします。

・委員

今からはこういった対応は必要であると思いますが、マイナンバーカードの読み取りはどうしても必要ですか。

・経営情報課

マイナンバーカードによる本人認証は、例えば住民票を含む手続は法律で本人認証や本人確認が規定されていることから必要とされています。しかし、こうした手続ばかりではありません。そのため、すべての手続でマイナンバーカードが必要になることはないと思います。

・委員

クレジットカード決済は手数料が必要です。クレジットカード以外の決済方法を取り入れるなどの工夫はできないのですか。

・経営情報課

所有率が一番高いため、クレジットカード決済に限っていますが、これを拡大するかは今後の検討課題です。クレジットカードの決済手数料は、税金以外は基本的に申請者に転嫁できませんので市が負担します。クレジットカードの方が手数料はかかるので、多様な決済方法が今後普及すればそちらへの対応を視野に入れて検討したいと思います。

・委員

クレジットカードによる決済手数料も安くはありませんので、検討してください。

もう一点は、キャッシュレス決済の手続が面倒であると感じると現金決済を選択すると思います。例えばポイントの付与など現金を使わないしくみを作っていくことも必要になると思います。日本は現金決済する人がまだ多いですが、国や市がキャッシュレス決済を導入すると普及が進むと思います。ハードルは高いと思いますが、クレジットカードを使用する利点を考え、取り組まれていくと良いと思います。

・委員

ありがとうございました。他に御意見ありますか。

・委員

御説明の中にもありましたデジタルに関する相談ができる環境の整備はぜひ進めていただきたいと思います。他市でデジタルに関する相談会を開催しましたが、相談者はデジタルの活用、例えばＬＩＮＥで友だちのグループ作り方や、申請方法がわからないなどで困っており、それは、スマホ教室に通っても解決するものではありません。公民館など人が集まる場所で手軽に聞くことができれば、皆さんの心配がなくなると思います。

あとは、私も仕事でチャットを使うことがあるのでビジネスチャットの利用状況について伺いたいと思います。

・経営情報課

ビジネスチャットは、昨年度は試験運用、今年度は本格運用しております。

・委員

使われていますか。

・経営情報課

使われています。多くの職員に利用していただけるよう、活用方法について内部のフォーラムで紹介するなどコツコツ取り組んでいます。

・委員

わかりました。ぜひ、そうした方法を取りながら進めていただきたいと思います。
・委員
他に御意見ありますか。
・委員
非常に大事な取組であると思います。４８の手続はどのようにして決まったのですか。申請や手続数の多いところから改善していくことが普通であると思いますが、どういう考えで国は出されたのですか。
・経営情報課
子育て関係と介護、介護は高齢者対象で進むかどうかわかりませんが、件数は多いと思います。国はその辺りを考慮し利便性が向上すると判断して決められたと思われます。
・委員
せっかくＩＣＴを使って業務の効率化や市民の利便性を向上させるのであれば、一番困っているところや件数の多いところに優先順位をつけて集中的に取り組むのが一般的な考え方であると思います。国がどういう観点で４８手続を選んだのか分かりませんが、安城市としてこれは先に取り組もうというものをぜひ入れていただき、困っているところを先に改善していく方がいいと思いました。
・経営情報課
おっしゃる通りで、我々としても疑問に感じつつ進めているところが一部ではあります。件数が多い手続に先に取り組む方が効果は高いため、今年度ＤＸを推進するために業務の棚卸を行い、件数等の見える化を図り、オンライン化に取り組むと効果が高い事業を見つける取組を進めています。併せて、４８手続の中に先ほどご説明した住民票に関する手続は含まれておりません。別に取り組んでいます。４８手続は国全体で進めるとしていますので取り組んでいきますが、別に業務の棚卸でオンライン化の効果が高い場合は優先的に取り組むことで利便性が高まるのではないかと考えています。
・委員
委員いかがでしょうか。
・委員
Ｚｏｏｍ等を利用したＷｅｂ会議が増えています。私もＷｅｂ会議に参加することが増えており、安城市の施設で開催したところでできない場合がありました。Ｗｉ-Ｆｉの強化やポケットＷｉ-Ｆｉの貸出など通信環境を整備していただけると使いやすくなると思います。
介護に関する手続のオンライン化にはまだ取り組んでいませんが、オンライン

化した方が良い手続もあるし、必要性が低い手続もあります。例えば、要介護の申請は種類によってオンライン化の必要性に差があると思いますので、そうした点を考慮して取り組んでいかれると良いと思います。

・経営情報課

１点目の御意見について、通信インフラの整備を各施設において進めていますが、無線ですべて整備すると費用がかなりかかってまいります。そのため、例えばポケットＷｉ-Ｆｉをお貸しする方法が考えられます。

２点目の介護申請に関するオンライン手続につきましては、支給の申請は個人で、更新認定、申請認定はケアマネージャーさんが行うことが多いですが、手続のオンライン化を導入すると、申請手続するために市役所に行く必要がなくなり申請者の状況確認に時間を割くことができるためオンライン化の対象に含まれています。

・委員

他に御意見等ございますか。

地域においても、従来は対面による会議からオンライン会議という新しい仕組みが作られていき、使う側のメリットも工夫して取り組んでいただくと良いかと思います。例えば、自治体ポイント、ある活動を行った場合にポイントが付与され、市内の店舗で使用できる、こうしたしくみを導入すると普及するかもしれません。メニューが少ないため、あまり普及していないようですが、そういった情報を収集していただいて研究していただくと良いと思います。

・委員

オンライン化を推進するには、スピードが重要です。オンライン申請しても手続が遅ければ対面で申請した方が便利であり進まないと思います。手続が早く進むのも重要なメリットであると思いますので、よろしくお願いします。

・委員

４８手続のうち、市民目線では粗大ごみの収集手続がすごく面倒であると思っています。まず電話で予約して、粗大ごみ処理券を専用施設で購入します。そこはかなり改善の余地があると思います。市民が便利になる分野のオンライン化を進めてください。

・経営情報課

ありがとうございます。住民票のオンライン申請の仕組みを活用してこうした手続のオンライン化ができないか検討していきます。

・委員

４８手続のオンライン化の次に国が対応を求めている取組の予定はありますか。どこまで取り組むのかロードマップが必要だと思います。４８手続のオンライン化

に取り組むだけでは中途半端な気がします。
・経営情報課
子育て、介護は令和４年度まで、あとの手続はなるべく早く取り組むこととなりますが、安城市のＤＸ推進計画は令和５年度までの計画であり、計画に基づき取り組んでいきます。
・委員
それでは、質疑応答は以上とさせていただき評価シートの記入をお願いします。

集計結果が出ました。結果は「要改善」です。「拡充」が１人、「要改善」が４人となりました。今の取り組みを更に改善しながら、いろいろなものをプラスして改善していくことだと思いますが、「拡充」と評価した委員、どういったことを今後拡充していけば良いでしょうか。
・委員
意味としては「要改善」ですが、より頑張っていただきたいということで「拡充」としました。引き続き頑張っていただければと思います。
・委員
最終的には市役所に行かなくても手続が完了するゴールはいつごろですか。国はどのような見通しを立てていますか。
・経営情報課
国もすべての手続のオンライン化を完了する見通しは立てていないと思います。
・委員
市民の中には、デジタル化に対応できない人も当然いらっしゃると思います。そういう人々に配慮することも必要ですが、デジタル化推進を大前提としていろいろなことに取り組んでいただきたいと思います。
それでは、第２事業目ＩＣＴ推進事業については以上とさせていただきます。ありがとうございました。
ここで 10 分間休憩を挟みたいと思います。次は 15 時 20 分から始めます。よろしくお願いいたします。

（３）市民公募文化事業
・委員
それでは、３事業目の市民公募文化事業の外部評価を始めさせていただきます。まず、事業説明をお願いいたします。まず始めに事業説明を 10 分程度でお願いします。

（文化振興課説明）

・委員

ありがとうございました。ただいまの説明について、ご質問のある方はお願いします。

・委員

こうした文化振興の取り組みについては良いと思います。令和２年度は６件採択し、うちコロナ禍で４公演が中止となり２公演を実施しています。行いたい団体が数多くあるなかで採択された公演ですか。

・文化振興課

市が応募するであろうと想定する団体数は 66 団体です。それ以上おみえになるかもしれません。例年お申し込みいただいている団体は５～６団体です。近年ＰＲを強化しているため応募団体数は増えていますが、現状はお示しした団体の申し込みにとどまっています。

・委員

公募の形にすると５～６件の申し込みしかないのですね。一般的には６６団体あるわけですので、もっとオープンに行っている団体もあると解釈してよろしいですか。

・文化振興課

６６団体のなかには、人数が少ないため舞台公演までは考えていない団体もあります。いずれは舞台公演ができればと期待する団体も含まれています。舞台に立つことを検討している団体もありますので、そうした団体に申し込みしていただけるような環境を整備したいと考えています。

・委員

安城市で６６団体を集めて舞台公演に参加させみんなに見てもらう企画は１年に何回かありますか。

・文化振興課

市の主催で市民芸能まつりを行っています。市民芸能まつりは、文化協会はじめ一般の団体も公募し市民会館で開催しています。

・委員

安城市に文化が根付いていく、また、団体の規模にかかわらず公演の場を提供するなど団体を育成していくような取り組みをお願いします。

・委員

他に御意見ございますでしょうか。

・委員

対象経費の一部を補助ということで、表に記載されているのは上限額ですか

・文化振興課

はい、ここに書かれているのは会場ごとの上限額になります

・委員

会場使用料はどのくらいになりますか。

・文化振興課

会場使用料は補助額とほぼ同額となっています。

・委員

会場使用料以外の経費は団体の負担で､会場使用料を補助するということですね。来場者に費用が発生していることはありますか。

・文化振興課

団体にもよりますが、無料公演と有料公演が概ね半分ずつです。有料であっても公演費用は出演者が負担しないと公演費用を賄うことができません。

・委員

市民の鑑賞機会の拡大という観点で考えられると良いと思いました。６６団体のうち申し込みは５～６団体という話がありましたが、選定はどのような形で進められていますか。

・文化振興課

９月から１０月にかけて申し込みを受け付け、１１月に７人の審査員による審査を行い、意見を聞いて選定します。

・委員

５～６件のうち、採択は何件ですか。

・文化振興課

現在は全件、１００％です。要件を満たし、例えば曲目に無理がないか、実現性などを確認して採択しています。

・委員

申し込みをもう少し増やしていきたいという方向性かと思いますが、事業の規模を拡大していくのですか。

・文化振興課

予算の範囲内で実施できるようにしています。申し込みの増加により予算が圧迫される、超えるような場合は、採択されない団体も出てくるかと思います。市民の鑑賞機会を増やしていく目的がありますので、上手かそうでないかではなく公演の

内容を審査していきます。競争することでより良い公演となれば幸いかと思います。

・委員

　ＰＲを行うことにより応募が増えても全団体を採択できるとは限りませんので難しいですね。

・委員

　他に御意見ありますか。

・委員

　市民の文化芸術活動の振興は大事であり、安城市にはしっかり取り組んでいただきたいと思います。その中でＰＲを工夫されるということですが、テレビや新聞などのメディアを活用する方法もあると思います。例えば、民間企業では会社がＰＲしたいことがあると、情報を提供して取材を受けることがあります。難しいかもしれませんが、ストーリーがあればメディアは取材してくれる場合があります。メディアに紹介されると注目されますので、盛り上がるかと思います。ＰＲの一つの方法としてご検討ください。

・委員

　採択公演数が令和２年度は２公演、令和３年度は７公演、令和４年度は１０公演と記載されていますが、予算上実施が可能ですか。アンフォーレや地区公民館など小規模な会場を活用していく方法があれば１０公演の開催は可能と思います。その辺のお考えはいかがでしょうか。

・文化振興課

　先月３０日に審査会を開催し、令和４年度の公演を１０件採択しました。市民会館で開催する団体ばかり採択すると、すぐに予算の上限に達してしまいます。しかし、これから参加する団体につきましては、小規模な会場からステップアップしていく傾向がございます。市民会館で公演を行うのはかなり慣れている団体で、１２００人の客席をある程度埋めることができるようになるには、かなり時間がかかります。予算の上限も考慮して１０件採択いたしました。

・委員

　もう１点、町内会の芸能まつりは人が集まらないため、なくなったと思います。市民芸能まつりは人が集まっていますか。

・文化振興課

　市民芸能まつりは文化協会と一般公募の団体の参加により開催していますが、コロナ禍による減少はあるものの、極端に減少していることはありません。

・委員

　他に御質問ございますか。

・委員

安城と言えば伝統文化の一つに三河万歳があります。最近では人気が低迷しこのままではなくなってしまうことを心配しています。市においても三河万歳が存続していけるよう支援をお願いします。

・文化振興課

文化振興課としても、多くの方に見に来ていただけるよう努力し、三河万歳のＰＲに努めております。

・委員

成果指標に市民の鑑賞機会の拡大、動員目標がございます。コロナ禍で入場者を制限していますが、これは制限を想定した数でしょうか。

・文化振興課

お察しのとおりです。令和２年度から令和４年度までの人数は、コロナ禍における上限入場者数です。通常期はもっと上の数字になります。概ね半分と見ていただいていいと思います。

・委員

指標として動員目標が適切か、考え方をお聞きしたいです。動員数を増やしたいと思えば入場者数が多い市民会館で公演する団体を増やせば効率的に増やすことができます。

もう一つは市民の鑑賞機会を増やす取組みは市民公募文化事業だけではないと思います。市民公募文化事業の目的が２つ、自ら公演する団体を増やすことと市民が文化活動に参加できるツールがあります。市民が自ら企画運営して公演する団体を増やすことをメインの目的とするなら、動員数はあまり重要な目的ではないと思います。それよりも団体を育成する、公演を開催したいという意欲を喚起するにはどうしたらいいのかを考えていく必要があると思っています。例えば、ホールで演奏することと、日ごろの練習とは違います。ホールで演奏することの楽しさを経験してもらうため、例えば観客を入れずに練習場として使用する方法があります。公演をしたいという意欲を喚起する方策を団体のニーズを把握しながら考えていただく必要があると思います。また、舞台の照明技術を教えることを行っているところもあります。団体のニーズを把握し、何か良い方法があったら検討してもらいたいと思います。

・文化振興課

大事なことを言っていただいたと思います。別の事業で２月に市民演劇祭を行っています。市民演劇祭の出演団体に舞台の照明技術や舞台裏の機器の操作方法を教えています。

先ほどご紹介したコーロ・ヴォーチェという合唱の団体は、全国大会に出場する前に市民会館における舞台を体験いただく催しに参加して、練習会場ではなく舞台で発声する経験を得て出場したため、優勝できたのではないかと言っていました。そのため、ホールでの体験も重要であると思いました。

・委員

また、ご検討いただきたいと思います。

それでは、委員の皆さまは評価シートの記入をお願いします。

それでは、委員全員「要改善」の評価になり、評価結果は「要改善」となりました。

ちなみに、応募する団体が増加して予算が不足する場合、予算を増やす方向で検討されるのか、質を評価して選別する方向になるでしょうか。

・文化振興課長

まずは、予算を増やす方向で努力し、難しければ選別する方向になると思います。

・委員

予算が増える方向で頑張っていただきたいと思います。他に御意見ありますでしょうか。

・委員

予算を増やす話もありますが、テレビや新聞で紹介されることが団体にとって一番の報酬になると思います。そこにつながるような後押しをしてみてはいかがでしょうか。

・委員

最近は、映像を You Tube で配信することをよくやっていますので、動画撮影の方法を教えていくのも良いかもしれませんね。

他に御意見ございますか。なければ、市民公募文化事業については以上とさせていただきます。ありがとうございました。

以上で外部評価は終了しますので、事務局にお返しします。

２　振り返り

（略）

３　行革・政策監あいさつ

（略）