

令和2年度 行政改革審議会 議事録要旨

日 時	令和2年6月23日（火）午後1時30分～2時50分	
場 所	市役所 本庁舎災害対策本部室	
出席者	委 員	（会長）杓名俊裕、（副会長）横山幸司、岩井洋二、小森義史、齊藤由里恵、杉浦公紀、矢羽々みどり、山崎嘉代子
	事務局	副市長、企画部長、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、平井、永野、中川）
次 第	1 市民憲章唱和 2 会長あいさつ 3 議題 （1）第6次安城市行政改革大綱 実行プランの令和元年度実績について ア 総括について イ 個別プランについて ウ 行政改革審議会の意見について 4 報告事項 ・品質マネジメントシステムの令和元年度運用状況について	

1 市民憲章唱和

2 市長あいさつ

3 議題

（1）第6次安城市行政改革大綱 実行プランの令和元年度実績について

ア 総括について

イ 個別プランについて

（事務局説明）

・委員

3点申し上げたいと思います。

まず実行プラン一覧表の通番11番「公用車のより効率的な維持管理手法の検討」でございます。リースをしないという結論になったということで進捗状況を達成としていますが、どこでこれを検討したのかということが問題であると私は思います。

私の知っている自治体では、リースによって大幅な経費削減ができていたところもあります。大手のリース会社、リースを専門とする業者に見積もりを取れば、おそらく高く出てくると思います。ですが、私の知っている自治体では、地元の車屋さんですが、そこで車を何台か保有していて、そこに置いておくよりは使ってもらったほうが良いということで、利益が目的ではなくて奉仕の精

神で、自治体に提供されているところもあり、それで経費削減に至っています。ですから、今回の結果をもって検討しないということではなく、絶えず相手先を探すという努力を継続していただきたいと思います。

それと似た話なのですが、通番34番の「窓口業務の民間委託化の検討」です。これも、大手の人材派遣会社に頼みますと、今の人件費より高くついてしまうということも実際によくお話を聞きます。しかし、窓口業務は、通常の指定管理業務を受けられるような地元の企業であれば、社員の訓練によってできると思います。そういうことから考えてみますと、これも地元の業者で探していき、やってくれる意欲のある企業・事業所を見つけることができれば、委託化は十分可能になってくると思います。ですから、これで検討を終わりにするのではなく、引き続き継続的に努力していただきたいと思います。

最後に、39番「地区公民館のあり方の検討」についてです。公民館の方針を転換して良くなったという話ですが、社会教育界や図書館界では、法律で規定がないのに勝手に自縄自縛して、制限をかけてしまう例がたくさんあります。この件も、社会教育法上、全く問題ないと思います。特定の利益に資してはいけないという制限はありますが、それとこれとは全く関係ありません。例えば、公民館にどこかのショップが入るとか、そういうことが問題なだけであって、住民の活動に売買が伴っても、それは公益的な利益ですので、何ら問題ありません。

そういうことに対する誤解があるというのが1番の問題でして、もしよければ、私が安城市の社会教育関係者の皆さんのところに行って、研修講師をさせていただきますので、そういう誤解を解いていただきたい。公民館は、非常に可能性のある有効な建物ですので、ぜひ理解を深めていただきたいと思います。

・事務局（業務改革係長）

3点御質問ありがとうございます

1点目のリース料について、どこでリース料の見積もりを取ったのかまでは確認を取っていませんでしたので、そこは引き続き検討させていただきまして、これで検討を終わりにするのではなく、引き続き調査をさせていただきたいと思います。

2点目の窓口の民間委託についてでございます。こちらも、費用対効果の検証につきまして、どこの会社で見積もりを取ったかというところまでは把握しておりません。ただし、見積もりを取る際には、委託範囲として、小さい範囲で委託する場合と中くらい、大きいパターンと4つのパターンに分けて計算を

させていただきました。それぞれで金額を出したところ、どのパターンでも費用が高くついてしまうということで、当面は見送ることにしております。今後、ICT化、オンライン窓口といったものが進めば、窓口の人数も変わってくると思いますので、そちらにつきましては引き続き検討を進めてまいりたいと思います。

3点目の公民館のあり方につきまして、当初は、社会教育施設として幅広い検討を行って、よりよい形を検討していこうということで、研究を始めさせていただきました。しかし、市民アンケートなどを取っていく中で、今の形で比較的満足している方が多数いるということで、大規模な見直しではなく、市民の皆様の交流の場、活動の場を広めていくための活動資金を得られるよう運用方法を統一させていただき、学びの成果を地域に生かせるよう方針を一旦は決定させていただきました。今後、運用していく中で問題が生じましたら、引き続き検討を進めてまいりたいと思います。

・委員

通番31の「ワークライフバランスの推進」について、進捗状況はC評価ということで先ほど御説明をいただきましたが、そこについて質問させていただきます。

1点目は、条例改正に至らなかった理由は何ですかということ。

2点目が、今回のコロナの件で在宅勤務、テレワークをせざるを得ない状況だったというのがあるかもしれませんが、ワークライフバランスの推進に関して、時差出勤だけではなくて、もう少し大きな範囲で条例改正をしていく予定ですかということをお聞きしたいと思います。今回、こういう事態になってテレワーク等を実施したわけですが、最初から広く条例改正して、その解釈の中でいろいろ動けたほうが、もしかしたらいいのかなというところでの質問です。

3点目として、テレワークについて少し教えていただきたいと思います。全課で取り組めたのか、どういう状況、どういう形で実施したのかということと、やってよかったところ、やって初めて分かった課題等もあるかもしれませんが、そういうところの感覚でいいので、何かテレワークについて、取り組んだことについて教えていただけたらと思います。

・事務局（経営情報課長）

ワークライフバランスの推進につきまして3点御質問ありがとうございます。

まず1点目の条例改正に至らなかった理由ですが、制度設計を進めていく中で、改定作業に時間がかかってしまい、時間的に間に合わなかったということ

が、改正に至らなかった理由となります。

2点目の改正の範囲についてですが、現行の制度では、公務以外の理由、例えば子供の養育や家族の介護等の自己都合の理由での制度利用ができない状況になっておりますので、多様な働き方に対応できるよう制度改正するための条例改正を予定しております。

3点目のテレワークについてです。新型コロナウイルスの影響で、安城市も分散勤務、在宅勤務、時差出勤に取り組みました。分散勤務につきましては、出勤日を土日にしたりですとか、勤務場所として、例えば公民館を使ったりですとか、そういった形での分散勤務をさせていただきました。在宅勤務については、パソコンのセキュリティーの関係上、現状は、自宅で仕事を行う場合には内部事務のシステムに入れませんので、持って帰ってできる仕事の範囲は限られますが、そういった条件のもと自宅でやれる仕事をやらせていただきました。

公民館で分散勤務させていただいた感じとしましては、公民館では、例えば電子決裁ができたり、内部事務のネットワークに入ることができますので、比較的集中して業務に取り組むことができたかなと感じています。

・委員

確認ですが、今後のワークライフバランスの推進においては時差出勤だけではなく、多様な働き方から選択できるような改正をしていくという理解でいいですか。

・事務局（業務改革係長）

現状のテレワークでは、内部システムに入れないという制限があるのですが、現在、職場のパソコンを家に持ち帰って自宅からでも内部事務システムに入れるようなネットワークを構築中ですので、それが完成すれば、在宅勤務で電子決裁や内部事務の情報にアクセスすることができるようになります。そうすることによって、テレワークの拡充が進むのではないかと考えております。

・委員

このワークライフバランスの推進のプランにも、そのような取組が入ってくるということですね。ありがとうございます。

・委員

コロナが本当にいろんな問題を一気に浮き彫りにしたと感じております。例えば、各家庭の主人が在宅勤務を余儀なくされると子供たちの学校事情にもあわせて育児などの全ての問題がその家庭の中で集約されてきますので、そういう意見を上手に取り上げていただけると、より広い視野の解決方法が見つかる

のかなと感じました。

もう一つ、公民館の運営についてですが、安城市では近隣市町村と提携していきまして、例えば図書の貸出とか施設の利用を市外の方もできる状況であったと思いますが、コロナによって各市の対応が様々になりました。例えば岡崎市の施設が閉館してしまうと、岡崎市の方が、安城の施設はまだ使えるということで、かなり利用があったと思います。何事もない状況では、こういう連携をして市民同士が使いやすい状況にあるのは非常に良いことだと思っていましたが、今回のコロナによって、各市町村のレベル差というか、いろんなものにかんがりのずれが生じたと思っております。そのあたりについても、コロナが良い課題を与えてくださったかなと私は解釈しております。

市民の安全を守るためには、そういった部分のことについてもぜひ配慮していただきたいなど、地域同士で相談していただけるとよかったのかなと思われました。

あとは、公民館活動や他の市民協働団体などの活動すべてに言えると思うのですが、社会情勢が随分変わってきてまして、定年延長、年金の支払い時期が伸びていく中で地域のボランティア市民が非常に育ちにくい状況にあると思います。私は昭和23年生まれですが、そのころは社会運動や社会教育などで子供会なり社会教育なりの団体がありまして、一般の主婦の私のような者でも、そういう場面を通していろいろ勉強する機会がありました。しかし、これだけ女性の社会進出が進んできますと、そのチャンスはほとんどないのではないかと思います。

ノウハウを身につける場所がない、町内会に頼ろうと思っても町内会も高齢化が進んでいます。今後、公民館活動なり市民活動を支えていく人材の見通しが非常に厳しい状況にある中で、とりあえず今のところはいいとするのではなく、5年先10年先を見据えて、そういう人材をどこで育てるのか、どのようにしていくのか。私どもが市民活動する時代とは社会事情が大きく変わっておりますので、市民団体の活動の見通しをもう少し厳しい目で立てていかないと、難しいのではないかと思います。

・事務局（経営情報課長）

コロナの関係で、私も在宅勤務を経験しましたが、普段いない人間が家庭にいと邪魔になるんですね。子供も学校が休みだったので自宅にいるということで、普段であれば、気にならない些細なことでも文句を言ってしまうたり、言われたりということもありました。市役所で在宅勤務になったことは、恐らく過去になかったと思いますので、これを契機に、当然反省事項もございます

ので、そのあたりを踏まえて、ポストコロナを見据えてよりよい働き方を考えていきたいと思っております。

続いて、公民館等の公共施設のあり方についてですが、確かに今回、近隣市の状況を見ましても対応はまちまちです。今までは、広域でいろいろなサービスをやれるということがメリットになっていましたが、委員も先ほど言われたように、感染症対策という観点で見ますと、広域に使えることがかえってマイナスの側面もあるということです。

本来、安城市の考え方としては、子供などに安全な居場所を提供するという事で公共施設を開けるということだったのですが、結果的には他市の方が御利用になられて、趣旨と少し違ったような使い方になってしまったのかなという側面もあったかと思えます。もちろん広域に見れば、安全対策がとられている公共施設で、広域の方に利用していただくというのも一つの手だとは思いますが、いろいろな側面があります。ですので、これも先ほどの話と一緒にになりますが、我々も初めて経験したことでございますので、今回の経験を踏まえて、感染症対策の側面からどういったことがいいのか、また広域連携の関係からどういったことがいいのか、そのあたりについては今後も学んでいく、調査研究してまいりたいと思っております。

あとは地域の担い手でございます。これまでであれば、62から63歳くらいの方で地域に戻って社会貢献をしたいと言われる方が地域で活動しておりましたが、それも現状ままならないということになっておりますので、例えば、今までも町内会活動に参加されている市民活動団体の方がいらっしゃると思えますので、そこのマッチングを進めて、御協力いただける市民活動団体の方には町内会での業務もサポートしていただくですとか、町内会を担う人材も町内会の方だけではなく、市民団体の方の知恵も拝借しながらやっていく時代なのかなと痛感しております。このあたりも、今後、検討してまいりたいと思っております。

・委員

皆さんがおっしゃったことと重複するのですが、今回この感染症の問題で、今まで露呈しなかった部分が出てきたというのは私も同じように考えています。

働き方改革・テレワークなどの話はこれまでも出ていましたが、実際にそれが必要な場面においては、対応が早かったところと対応が遅れたところの差がかなり出たと思えます。家庭において、急に学生や夫がうちにいるとなるとやはり大変でしたが市の職員の方もそうだと思います。大人同士であれば折り合いが付きませんが、小さいお子さんがいる方たちは、御苦労があっただろうと思

います。

だから、このプランもそうですが、こういうふうにしましょうと言って決めても中身と活動が伴わなければ、本当に必要な場面で大きな差がつくと思います。時代に合ったとか、コロナのことを早速、文章に入れていただいておりますので、ぜひこの内容を言葉だけではなく中身を伴った実行性の高いものにしていただけると市民としてはありがたいと思います。

人材育成については、私の所属する団体も、先輩方が本当にゼロからつくり上げられて、いろんな努力の上に成り立った団体なのですが、ここに来てやはり人材不足は否めません。市民活動、ボランティアのような団体ですので、いろんなジャンルの活動をされている方がいらっしゃいます。団体によっては高齢化が進んで活動がままならない、気持ちはあるけれども活動が難しいという方もおられます。実際、私自身も50代半ばでも若輩な感じもありますし、私より若い人にもっと経験してもらいたいと思っても、働いていて勉強会を開くにしても日程からものすごく悩みます。

ですから、行政の方々には、いろんな立場の方、多様性に富んだ方たちが市民活動に参加できる仕組みを考えていただけると人材育成につながっていくと思います。その辺も考えていただけるとありがたいと思います。よろしく願いします。

・事務局（経営情報課長）

このプランの意見に関して、実効性のあるものということで、おっしゃるとおりだと思います。御意見をいただいて、職員の中でしっかりとモニタリングをお互いにしながら、ここに出されてる意見のことが、実行段階として進めていけるように努めてまいりたいと思います。

もう1点、人材に関してです。やはり市民活動団体の中でもかなり人材難が生じているということが今の話でよくわかりました。私どもも今まで補助金でのサポート等はしておりましたが、今後は財政面だけではなくて委員が言われましたように、いかに多くの方が参加できる状況をつくっていかれるかということで、もう少し違う側面でのサポートを、市民活動団体の方とお互い知恵を絞りながら、積極的に対応してまいりたいと考えております。

ウ 行政改革審議会の意見について

（行政改革審議会による意見作成）

4 報告事項

品質マネジメントシステムの令和元年度運用状況について

(事務局説明)

・委員

資料4の2の「市民からのフィードバック」のところで、平成30年度に対して令和元年度は、市民の声が増えているのですが、私もアンフォーレにいて、アンフォーレに関する御意見をたくさんもらっているのですが、たくさん意見が出てくると職員さんが大変だということはすごくよく分かります。

意見があると、きちんと原因を調べて、どうするかということ指定管理者も含めて、きちんと対応しているので大変だと思うのですが、中には非常に貴重な意見というか、我々も反省しなければいけない部分もたくさんありまして、これを契機に改善されるということもありますので、市民の意見が増えていることは良い傾向かなと思っております。

それから、資料2の3の「内部品質監査」のところですが、今は内部監査のみをやっているのだと思いますので、外部監査がない状態では内部監査をしっかりやってもらうということが非常に重要だと思います。私も企業に在籍していたときに企業の内部監査をやったことがありますので、非常に大変だというのは分かっていますが、ここを充実させることがやはり重要だと思います。

それから資料5で、Sランクのクレームが発生しているというところですが、ちょっとしたミスなんですけど、影響が大きいためSランクにあがってきているとは思いますが、人間がやることにはやはり限界があります。だからミスがあってもいいということではないのですが、システムの中できちんとやるようにしていかないと、なくなるといったところがあります。ですので、費用対効果も考えなければいけませんけど、AIなどのIT化をどんどん進めていただければと思います。

以上3点について雑多な意見ですが、お願いをしたいと思います。

・事務局（経営情報課長）

フィードバックのところでしましては、確かに今こんな時代ですから、メールという手段が非常に増えておりますので、良いことも悪いことも気軽に市民の方から意見を出していただいているこの状況はいいのかなと思っております。

2点目の内部監査です。外部監査を今はやっておりませんので、内部監査の重要性は増しております。今年度も少し手法を変え、改善して取り組み、有効性を高めていきたいと思っております。

最後はエラーの関係です。確かに委員が言われるように、ヒューマンエラーに関しては致し方ない部分は確かにあると思います。QMSの本来の目的は、ヒューマンエラーをどうやってシステムチックに防ぐかという、まさにそこが肝になる部分だと思いますので、委員が言われましたように、費用対効果の面もあります。やはり人間のすることには限界がありますので、そこをいかにシステムチックに課題解決できるのか、今後また考えてまいりたいと思います。

- ・委員

実行プランの通番3の「道路・公園照明灯のリース方式によるLED化」のところですが、令和元年度から令和3年度までの目標値を3,700千円としていますが、令和元年度の実績では3,700千円に対して6,813千円という数字が出ています。こういったリースのものに関して、年度で倍ぐらいになった場合も、予算などに問題は生じないのでしょうか。

- ・事務局（業務改革係長）

3,700千円という数値は経費の削減額でありまして、3,700千円の効果が見込めるという意味になります。そのため、市からの支出という面で問題が生じることはありません。

具体的には、リースに変えたことによる維持管理経費の増加額から、LED化に伴う電気料金の削減額と電球を変えるための職員人件費の削減額を差し引いた数値になりまして、令和元年度は680万円ほどの削減効果があったということになります。