

令和4年度（2022年度）第1回熊本市市役所改革推進委員会 議事録（要旨）

1 日 時

令和5年（2023年）1月31日（火） 午前10時から午前11時30分まで

2 場 所

市役所本庁舎 4階モニター室（オンライン開催）

3 出席委員（敬称略、順不同）

澤田道夫、八幡彩子、久間孝志、濱田麻里、森田操、加藤貴司、奥沢明

4 配付資料

資料1 市役所改革プラン2023の進捗状況について

参考資料1 市役所改革プラン 各取組進捗一覧

参考資料2 市役所改革プラン2023（市役所改革第3ステージ）

5 次 第

開会

(1) 総務局長挨拶

(2) 会長挨拶

(3) 議事

市役所改革プラン2023の進捗状況について

6 議事録（要旨）

[改革プロジェクト推進課長]

議題①について、【資料1】に基づき説明

[八幡副会長]

マイナンバーカードを活用した行政サービスの向上については、マイナンバーカード活用の幅がもっと広がればよいと思った。証明書発行手数料10円キャンペーンなどは普及促進に非常に効果的である感じた。市民には着実に利便性が広まっているのではないか。

ICTを活用した窓口サービスの推進については、スピード感を伴う迅速な取組だけでなく、変化についていけない方への対応を懸念している。来庁者がタブレット端末をうまく扱えない場合にしっかりと対応いただきたい。

また、人づくり改革として職員育成を図られているが、この内容を市政だより等で周知していただくとよいのではないか。私は教育現場にいるが、個人的に教材として活用していきたいと思った。

[情報政策課長]

マイナンバーカードを普及する上では、取得することでどれだけ普段の生活が便利になるか、また不安を持たれることなく取得できるかの2点が重要だと考える。証明書発行手数料10円キャンペーンの他、子育て・介護手続きのオンライン化等、行政サービス全般において利便性の向上に努める。また、マイナンバーカードの安全性については引き続き分かりやすく、丁寧な周知・広報を行っていく。

[久間委員]

各自治体がマイナンバーカード普及競争のようなことをしており、金銭的なもので普及を図っている。しかしながら、本来は市民自身が利便性を実感できることが一番重要であるし、示されるべきものだと思う。マイナンバーカードの普及について、行政の負担が軽減されるといった視点で語られることがあるが、市民の視点が欠けている部分がある。もちろん現在のマイナンバーカードでできることのメニューが追い付いていないのもあるかもしれないが、金銭的インセンティブや行政のメリットよりも市民の視点で強くアピールすることが、マイナンバーカード普及には一番重要だと考える。

[情報政策課長]

おっしゃるとおり、様々な自治体がマイナンバーカードの普及に向けて、ある意味特典的な施策を展開されているという状況は把握をしているところ。本市としても普及促進に当たっては、どれだけ便利になるかということを実感していただくこと重要と認識しており、これからしっかり取り組んでいきたい。

[濱田委員]

私は日々さまざまな事務処理を行っているが、マイナンバーカードと社会保険が連携したおかげで手続きが減った。事務をする者にとっては電話が1本減っただけでも価値がある。そのような利便性向上に繋がる手段があるのに、周知がまだまだ少ないと思う。市民向けだけでなく、事業所向けの広報もしっかりと行っていただきたい。一例を挙げると、償却資産の申告については、書面申請のマニュアルは記載方法などが詳細に示されているが、電子申請については一文のみで「詳しくはウェブサイトを見てください」となっていた。この辺りは次年度に向けて改善していただきたい。

[改革プロジェクト推進課]

ご意見を担当部署に伝え、改善が図れないか検討する。

[森田委員]

窓口手続でタブレットを使用することについて、年配の方は操作方法がわからないと思う。窓口の職員が操作方法を教えるのは良いことだと思うが、一方で人手が足りるのかが気になる。

[改革プロジェクト推進課長]

来客者が多い中央区においては、タブレットへの入力作業を補助する専用の職員（窓口コンシェルジュ）を配置しており、実際に窓口で手続き等を行う職員の手が取られないよう工夫している。

[森田委員]

テレワーク時のセキュリティ対策、特に出口対策はどのように行っているか。

[デジタル戦略課長]

テレワーク時に庁内ネットワークシステムへアクセスする場合は、業務用 PC から高セキュリティの回線を介しており、職員の私用 PC や自宅の回線からはアクセスできない仕様となっている。そのほか、ウイルス対策やハードウェアの設定、庁

外ネットワークへのアクセス制御等の対策を講じているところ。今後の大規模なハードの入替時には、多要素認証（パスワード及び生体認証）導入を検討しており、さらなるセキュリティ強化に努める。

[森田委員]

ふるさと納税については、色々な都市のサイトを見てみたが、熊本市の返礼品が少ないように思えた。今後、拡大していく予定があるのか。

[改革プロジェクト推進課長]

ふるさと納税については、現在2つのサイトで受付を行っている。今後受付サイトや返礼品の拡充については、状況を見ながら判断したい。

[加藤委員]

今年度、自治会の補助金を電子申請したが、申請後に申請書類がどこに残っているかが分からなかった。自治会等は2～3年で会長が変わることが多く、電子申請が得意でない方もいる。電子申請やペーパーレス化もよいが、そのような点も考慮しながら取り組んでいただきたい。

[デジタル戦略課長]

オンライン申請については、地域のみなさまにご協力いただき感謝申し上げます。オンライン申請のシステムについては利用いただいた自治会等からさまざまなご意見をいただきおり、利便性が向上するようシステム改修を行っているところ。来年度は過去の申請履歴の閲覧が可能となるなど使いやすくなる予定であり、引き続き改善に努めていく。

[澤田委員長]

補助金の申請については、特に団体は担当が変わるので分からなくなることがあると思う。数が多いと覚えていないこともあるので、受付済証のようなものがあるとよいのではと感じる。

[加藤委員]

マイナンバーカードの年代ごとの取得率は。

[情報政策課長]

マイナンバーカードの年代別取得率について、1番取得率が高いのは60代で62.8%。70代が62.5%であり、60代70代は6割を超えている。逆に1番低いのが10歳未満で48%、20代から50代までは、おおむね50%台後半という状況である。

[加藤委員]

公共施設の適正管理について、近隣小中学校での共用やスイミングクラブとの連携は本当によい取り組みだと思う。現在、熊本市内にこのような取組が可能な学校数はどのくらいあり、今年度はその中でいくつ実施、来年度はいくつ実施するといった数はあるか。

[改革プロジェクト推進課長]

プールの耐用年数が50年であるため、築40年を超えたプールを有する小学校を中心に対象を選定している。今年度は2校のモデル校を対象に実施したが、来年度は5校、再来年度は7校と順次拡大する予定であり、その実績を見ながら今後の対応を検討する。

[奥沢委員]

改革を進める上で、当初は外部より内部の反発が強かったと思うが、どのように改革を進めてきたか。改革やDXを進めるといっても、通常業務が忙し過ぎてなかなか取り組むことが出来ない、進まないという流れが多く自治体で見受けられる中で、熊本市では非常に多くの取組が進んでいると思う。そのポイントや、多くの取組をされた上で、内部的にどのような変化を感じるか。

[改革プロジェクト推進課長]

熊本市においても、そもそも改革という言葉に馴染みがないところからスタートしたため、多様な意見もあった。市役所改革が始動して5年が経過した現在は、職員の意識が変わり、改革という言葉が違和感なく受け入れられていると感じる。もちろん、日頃の業務が忙しく改革どころでないという声が、今でも全くないわけではない。私が改革の話を伝えるときには「改革をすることで、より効果的に仕事の成果を上げることができるようになる」ということを中心に伝えている。今後も、業務改革を行うことでどのような利点があるか、しっかりと話しながら取組を進めていく。

[澤田委員長]

DX や AI は急速に変化している。最近では Microsoft が「チャット GPT」という AI に巨額の投資をするということが話題になった。熊本市は Microsoft と提携していると思うが、そのような利便性の高いツールを近いうちに活用できるようなるかもしれない。急速な変化に機動性をもって対応できるよう、ご検討いただければと思う。

一方住民サイドについては、AI で何でも解決できるわけではない。例えば、年配の方が窓口に来られてやりとりをする時に、その人が何を伝えたいのか分からない時があると思う。心を解きほぐすというか、「本当は何が言いたいのか」を理解するのは人間しかおらず、AI ではそのようなことはできない。これが人間の力だと思うので、そのような部分をきちんと残せるような市役所であってほしい。

市役所改革は熊本地震後に始まり、すぐにコロナが来た。大変なことが起きたことに乗じて一気に変えてしまう、いわゆるショック・ドクトリンに、良い意味でなっている部分があると思う。良い流れで改革が進んでおり、このまま継続していただきたい。

一つ質問として、総合行政事務センターの設置とはどのようなものになるのか。

[改革プロジェクト推進課長]

例えば届いた封書を開け、内容を確認し、データを入力する。このような業務は、市役所の様々な部署で同じような形で行われている。そういった業務を集約し、委託することを想定している。まずは 10 手続程度について検証を行う予定である。このような業務効率化によって生みだしたリソースは、まちづくりなどの関係部署に配置できたらと考えている。

[澤田委員長]

定型的な部分を省力化し、その人員を地域に充てていくのは素晴らしいと思うので、是非進めていただきたい。

[久間委員]

スイミングクラブへの移行について、将来的に全部の学校でやろうと思っているのか、理想があるのか。とりあえずモデルを増やしているところだと思うが、将来的な姿があるのであれば教えていただきたい。

[改革プロジェクト推進課長]

プールのみに限らず、公共施設の延べ床面積を 40 年間で 20% 削減するといった大きな目標がある。学校プールについて、全てどうするのかという計画はない。

耐用年数を迎えたプールから着手しており、モデル事業の結果を踏まえながら検討していく。

[澤田委員長]

公共施設のマネジメントとして、古いプールを建て替えるのではなく、スイミングクラブを活用するという新しい試みだが、ハード以外にも泳力強化など教育的側面もあると思う。その辺りも踏まえ、どこを目指すのか検討いただきたい。

[加藤委員]

この数年コロナの影響により、職員が臨時的に保健所対応をするなど、組織的に大きな変化があったと思う。その中での改革の取組なので、慌てずにやってほしい。地域活動は、コロナにより危機的な状況にあると感じている。自治会長は1,2年で変わるが、そのような中で地域活動がなくなり、ノウハウが継承されなくなっている。今後コロナ前の活動に戻るのは、かなりのパワーが必要となる。市役所改革については、内部だけでなく地域への注力も是非お願いしたい。

[改革プロジェクト推進課長]

先ほど行政事務センターのところでも少し触れたが、市役所改革を行うことでリソースの最適化ができ、職員のマンパワーを地域のまちづくり関係に充てることができる。改革により生み出した人員により、しっかりと地域づくりができるよう進めてまいる。

[森田委員]

市役所職員の働き方について。有給休暇の取得向上も目標に掲げてあると思うが、その後状況は。

[改革プロジェクト推進課長]

令和4年の平均取得日数は15日。市役所改革プランの目標値は、年休取得日数を16日としており、まだ目標達成には至っていないが、以前に比べ取得日数は増えている。今後も職員がワーク・ライフ・バランスを実感できる環境構築に努めてまいる。

[濱田委員]

電子申請手続の方法などをホームページで学べる、eラーニングのような仕組みがあるといいと思う。電子申請をしようと思うが分かりづらく、電話をしてもたら

い回しにされて時間がかかる。また、電子証明書の取得手続も煩雑。国・県・市で連携し、使用者が分かりやすく、使いやすい環境を構築していただきたい。

【デジタル戦略課長】

ホームページでの情報発信強化を検討していく。電子証明書についても、国や県と連携して取り組んでいく。

【澤田委員長】

今は何か調べようと思ったら、YouTube で何でも出てくる。パワーポイントに声を吹き込むだけでもできるので、是非検討いただきたい。

【澤田委員長】

ここで、奥沢委員から DX を推進するための組織の作り方についてご提案をいただいているので、説明をお願いします。

※奥沢委員から説明

【八幡委員】

貴重なお話ありがとうございました。行政は縦割りと言われるが、こうした DX が進むにあたり、いろんな部署でどういう取組がなされているのか市役所全体の見渡しができ、それでさらに資源が効率化でき、風通しのよい組織に繋がればいいと感じた。また、市役所だけではなく、DX が地域全体のいろいろなところに繋がることで、熊本市が活力のある地域になっていくと良い。

【澤田委員長】

奥沢委員にお尋ねしたい。資料では民間データの統合基盤とあるが、このデータとはどのようなものか。

【奥沢委員】

例えば製造業で言えば在庫管理や物流管理、顧客管理などの業務があるが、それぞれに各種システムがあって、全部のデータを一貫して見るということができていないのが大半だと思う。これらを繋ぎ合わせて、新たな価値を生み出すのがデータ統合のメリットとなる。

【澤田委員長】

行政の場合、個人情報を中心に置かないといけないが、例えば福祉分野ではそういうところが必要になってくると感じた。熊本市役所で DX を進めていく上で、是非参考にさせていただきたい。

[澤田委員長]

現メンバーでの推進委員会は、本日で最後となる。コロナで開催が難しい面もあったが、様々な意見をいただくことができた。ぜひこれを活かして、市役所改革に繋げていただきたい。委員の皆さんのご協力に感謝申し上げます。

最後に、今後の市役所改革の方向性について事務局からお願いしたい。

[事務局]

現行の市役所改革プラン第3ステージは来年度までということで、最終年度に向けて取組のさらなる充実、また並行して次期プランの策定にも着手していく。引き続きご支援をお願いする。

本日は、多くの意見を賜り、また2年にわたり委員を務めていただき感謝申し上げます。