

日時：令和2年(2020年)8月21日(金) 15:00～17:30

場所：市役所 3-3 会議室

欠席委員：1名

傍聴者：2名

委員長	開会 では、令和2年度第4回宝塚市行政評価委員会を始める。
委員長	傍聴希望者の確認 傍聴者はあるか。
事務局	本日の傍聴者は2名である。 既に入室してもらっている。
	議事録の確認 <第3回議事録の説明>
委員長	議題「令和2年度行政評価（平成31年度実施分）について」 議題「令和2年度行政評価（平成31年度実施分）について」に入る。 事務局より説明をお願いします。
事務局	本日の審議対象施策は、「情報化」「行財政運営」の施策である。 担当部より施策の説明の後、質疑という形で進める。
担当室長	<施策の説明> <各施策審議>

<p>【基本目標】 これからの都市経営</p> <p>【施策】 情報化</p> <p>【施策展開の方針】 『1 誰もが利便性、サービス向上を実感できる電子市役所の実現をめざします』</p>	
委員	<p>公共施設の予約などの申請に占めるオンライン率の分母は、オンラインで申請できるものだけなのか、それとも、オンラインでできない申請も含まれているのか。</p>
情報システム担当次長	<p>オンラインで申請できるものだけを分母としている。この指標は、公共施設の予約など、対象とする手続きを国が指定している。全国の自治体が比較的オンライン化しやすいものが対象となっている。すべての行政手続きを分母にしたものではない。</p>
委員	<p>「住民票の写し等コンビニ交付事業」の評価表にあるFM宝塚は、正式名称はカタカナでエフエム宝塚ではないか。</p>
情報システム担当次長	<p>担当部局に確認する。</p>
委員長	<p>市のホームページへのアクセス件数については目標値に届いていないが、その原因についてはどう分析しているか。一万件くらいで妥当という判断をしていると思うが、その判断根拠も教えてほしい。</p>
情報システム担当次長	<p>この目標値は現在の第5次総合計画で設定しているが、当初値の倍という高い目標としている。他自治体と比較したわけではなく、妥当な件数の判断根拠というものがあったわけではないが、これからの時代は増やしていくべきという思いから設定した。本市の情報化推進本部で目標値が高すぎるという指摘もあった。ただ、毎年100万件程度アクセス件数は増加している。いろいろな機能を付加することや、市民モニターからご意見をいただくことによって改善を進めている。</p>
委員長	<p>事情はあると思うが、市民参加で作った市民との約束であり、達成してもらわないといけないのではないかと思う。数年後に思いが先行していたと言われても困る。次回は、EBPM（エビデンスに基づく政策立案）で言われているロジックモデルなどを用いて取り組んでもらいたい。また、近年は、施設を紹介する動画など、情報提供を行うコンテンツが質的にも増えてきているが、そういうものを増やしていく方がよいのではないか。エフエムもいいが、動画コンテンツの配信の方が、安価で見やすいものができるため、今後期待したい。閲覧数などを分析することで、どういったものに需要があるのかなど研究して、今後の目標を立てていただきたい。</p>
委員	<p>施策評価表の評価及び今後の展開については、全般的に“順調に進んでいる”“現状維持”となっている。宝塚市ICT戦略が2016年にできて、全般的に網羅的にはその通りに進めてきたといえるが、時代背景としてICTやデジタルトランスフォーメーションはだいぶ進んでいる。これまでも取り組まれてきたと思うが、これからさらに推進する必要があるため、総合評価が現状維持では不自然だと思う。総合計画の戦略見直しの中で抜本的に次の時代に合った形で進めるべきだと思う。全国の自</p>

<p>委員</p>	<p>治体も同様の状況である。その中で、近隣市でいうと加古川市は先進的に取り組んでいる。遠いところでは会津若松市などは非常に進んでいる。電子市役所の実現を掲げている以上、それらの自治体を目指していく必要がある。</p> <p>電子市役所を目指す指標として、公共施設の予約のオンライン化やコンビニでの証明書発行などは、今の時代背景からするとそのレベルでいいのかとを感じる。また、市役所の手続きにも煩雑なものや簡易なものがあり、問題のありようが全然違う。目指す目標もそれによって変わってくる。緊急性の高いラインがあるのではないのか。そういった視点で、どのように電子市役所の実現を目指すかを考えるべきである。</p> <p>また、マイナンバーカードを持っているが、何もメリットがない。あれだけ情報を出しているのに、まだまだ確認しないといけないことや、窓口に行かなければならないことが多い。今から変化するのを期待している。</p>
<p>委員長</p>	<p>世界全体でデジタル化の大きな進展がある中、また、新型コロナウイルスでリモートの重要性が言われる中で、それに対応した施策をとという要望は出てくると思われる。具体的には、相談機能をリモートで行うことや、窓口業務をAIで対応することなど、そういったものを研究できないものかと思う。その分、人間は必要とされる業務に従事することができる。新型コロナの影響を環境の変化に記載しているので、もう少し踏み込んで対策をして、評価表に記載してほしい。答申には、今後の在り方について記載したいと思う。相談や要望を対面で行えるのが市役所のいいところだと思うが、何時間でもしゃべる方もいる中で、職員が疲弊することもある。窓口業務の内容を聞くと、リモートやAI化がもう少しできないかと感じる。</p>
<p>情報システム 担当次長</p>	<p>実際に庁内では、今年度に入り、市民などの外部の方と、ズームを使ったウェブ会議が1日2、3回の頻度で行われている。また、チャットボットの実証実験を昨年度行った。新型コロナの影響で一挙に進んでおり、引き続き取り組んでいきたい。</p>

<p>【基本目標】 これからの都市経営</p> <p>【施策】 情報化</p> <p>【施策展開の方針】 『2 効果的な情報発信・情報交流のためにICTの活用を推進します』</p>	
委員長	ビッグデータの利活用の点で、何か進展はあったか。
情報システム 担当次長	国が全国の自治体に計画策定を指示しており、本市でも計画を作った。そのデータベースの処理を行っている。それによる具体的な効果については、まだ情報を持っていない。国民健康保険のレセプトのデータを処理し、重複した薬の使い方などをチェックすることで、国民健康保険費用の削減を目的として実施している。
委員長	ただ、5年間でビッグデータの利活用を推進しますと書いている割には特段の大きな進展がないようにも見える。
委員	「市民活動促進支援事業（再掲6）」について、事業概要の手段にコミュニティ・ビジネス等起業・経営支援とあり、NPO法人化・法人運営相談件数が活動指標としてあがっている。また、指標分析結果の欄では、市内のNPO法人数は100団体を超えており、今後行政との共同事業が増加することへの期待が高まると記載がある。指標を改めてみると、目標値100に対して実績値116といった数字が上がっている。実績として116と挙げているのは、相談業務だけではなく、コミュニティ・ビジネスの支援等、その他のことも入っているのかなと思う。成果指標になっている地域やNPOとの協働事業数の20という数字はまち協の数字で間違いはないのか。
きずなづくり 室長	協働事業数の目標値が20件ということである。
委員	20のまち協に対して、600件程度の支援などを行ったということだと理解していた。
きずなづくり 室長	600台の数字にはまち協や他団体との協働が入っているため、多くなっている。
委員	それでは20という数字には誤解が生じるのではないかと思う。市民活動促進支援事業の委託の中で、NPO法人化の相談支援業務も行っているが、地域支援団体あるいは自治会の連合体も対象として含まれるのか。
きずなづくり 室長	それは、現在活動している団体なども委託の対象となるかということか。
委員	これから先、自治会のNPO化も視野に入れて動き出す可能性もある。自治会や自治会の連合体は、この支援の範囲内に入るのか。
きずなづくり 室長	対象となる。

<p>委員</p>	<p>ビッグデータの利活用とありつつ、施策の中にほとんどない状況で、総合評価も現状維持というのは、どうかと思う。例えば、加古川市は市内にカメラをつけて、不審者情報の位置などのビッグデータを集め始めている。</p> <p>ただ、行政が持つ個人情報も多く、それをどこまでビッグデータ化するかは非常に難しい分野と言われている。民間でいうと Amazon などはビッグデータを使ってお勧めを出してくるといったレベルで実施している。多くの自治体は、ビッグデータとは何で、どう使えばよいかも分からないという状況だと思う。次回の総合計画では、ビッグデータをどう使えるかを考え、市民にとって情報発信・情報共有のための ICT の活用とビッグデータの活用方法などを根本的に考えた方がいいと思う。元々総合計画でもそれを意図していたと思うが、なかなか市や市民の理解度が追い付かなかったのかなと思う。</p>
<p>委員</p>	<p>この細施策の主な取組として市民の情報機器活用能力の向上を支援しますとあるが、事務事業の中で具体的にどういった人を対象に、どういった機器について、何をするのが書いていない。個人的には市が事務事業でスマホやパソコンの研修をする必要はないと思うが、市としてはどういった取り組みをしているのか。</p>
<p>情報システム 担当次長</p>	<p>現在はやっていないが、公民館でのパソコン研修や勤労市民センターで就労支援の研修という形で、コンピュータ利用研修を実施していた。施策として独立してはいるが、他の施策のメニューの一つとして実施している。</p>
<p>委員</p>	<p>今後は、民間のパソコン教室でも支援できない方をどう支援していくかなどにシフトしていく方がいいのかなと思う。</p>
<p>委員</p>	<p>データの開示という点では良い成果をあげていると思う。特に、都市計画支援システム事業では、一目見てもデータが充実しており、積極的な更新や発信を行っているのがよく分かる。一方で、単純に比較できないかもしれないが、統計事務事業の方は課題も特にないと記載されているが、アクセス数が多い都市計画支援システム事業では課題があがっている点に違和感がある。ここのいいシステムに倣って、統計事務事業など庁内的にも影響させるようなことはできないか。窓口業務が中心になり、庁内で ICT 化を進めることが難しいということもあるため、こういうことで人材要請をすることで何か動き出しのきっかけになると思う。こういったシステムを作ることで、在宅勤務も進んでいく可能性もある。こういう技術を持っていれば、家でも同じ仕事ができるということにもつながっていくと思う。</p>
<p>委員長</p>	<p>総合評価の箇所については、寂しいものがある。委員会からは、もっと利用できる動きもあるので、活用してほしいというアイデア提供をさせていただく。</p> <p>市民との役割分担という点で、市民の範囲に企業や大学なども含めると、企業にもデータサイエンスを活用しているところもあり、大学でもデータサイエンスを扱うところが増えてきている。大学では協働相手を探しており、宝塚市もうまく利用されてみるのもいいのではないかな。いろいろと試してみようというところが見当たらないため、もう少し機会を捉えて積極的に活動するべきではないか。</p>

	<p>【基本目標】 これからの都市経営 【施策】 情報化 【施策展開の方針】 『3 情報セキュリティを強化するとともに、ICTのさらなる利用を推進します』</p>
<p>委員</p>	<p>情報セキュリティに関する事件、事故が0件というのはすごいことだと思う。</p>
<p>委員</p>	<p>テレワークや在宅ワークが進む中、この細施策の主な取組に職員の行政事務の効率化を推進するとあり、「財政事務事業（行革推進課）」の事務事業評価表には、RPA（ロボティクス・プロセス・オートメーション）を8課12業務に導入したと記載があった。ただ、民間企業でも効果が薄いと言われている。実際に入れてみて効果があったのか。</p>
<p>情報システム 担当次長</p>	<p>まだ実験中であり、大規模に実施したわけではない。概ね数時間かかっていたものが5～10分でできるようになったという効果はある。また、夜間に自動で処理できるメリットもある。今の実証実験の中で直ちに大きな成果が出てくるものではないが、計画的に進めていく予定である。今後職員が減っていく中で、繰り返し行う業務などについては、コンピュータに任せることが重要と思う。行革のアクションプランに削減時間効果を掲載していたと思う。</p>
<p>委員</p>	<p>その辺りの指標が全然なかった。RPAの件数が成果指標だとは思わないが、自動化ロボットやテレワーク、在宅勤務等の行政事務の効率化や生産性の向上に資するものを指標に入れるべきではないか。 また、情報セキュリティの話では、ファーウェイ外しが話題となっているが、対策などは考えているのか。</p>
<p>情報システム 担当次長</p>	<p>政府の中では調達しないという方針であるが、国から自治体への明確な指示はない。現時点で調達仕様に同社を除くとは記載していないが、実際に調達していく機器のメーカーがファーウェイ製のものを入れるのが難しくなっていると聞いており、現実には入ってこないと思う。</p>
<p>委員</p>	<p>状況も変わってくるため、その辺りも含めて情報セキュリティ対策をしっかりとすべきだと思う。</p>
<p>委員長</p>	<p>EBPMに関する取組や考え方はどうか。</p>
<p>情報システム 担当次長</p>	<p>EBPMについては意識している。庁内でも勉強会を開催している。例えば、健康センターの検診率がどうしたら上がるのか、地図データを使いながら実際どういう施策をすればいいのかなどテーマにした。3月に近隣で西宮市、尼崎市と3市で合同研修会を開催する予定であったが、新型コロナウイルスの関係で現在延期となっている。</p>

<p>【基本目標】 これからの都市経営 【施策】 行財政運営 【施策展開の方針】 『1 持続可能な財政基盤の確立をめざし、健全な財政運営を推進します』</p>	
委員	<p>指標で、「実質赤字比率」と「連結実質赤字比率」の数値が入っていないがどうか。</p>
行財政改革室長	<p>これらの数値は赤字の場合に出てくるものであり、現状黒字のためである。</p>
委員	<p>「経常収支比率」は96.9%となっており、これは財政が硬直化していると言えると思うがどうか。</p>
行財政改革室長	<p>ご指摘の通りこの数値は高いと認識している。以前はより低い数値であったが、社会構造が変化し社会保障経費が増加している。全国平均でも90%を超えてきているが、その中でも本市は95%を超えている。適正化を図るため、アクションプランに掲げて取り組んでいる。</p>
委員	<p>「秘書事務事業」の事業を進める上での課題に、市長・副市長の日程管理のためにタブレット端末が必要と記載があるが、事業費が約500万円あって、何台も購入するわけではないのだから、評価表に記載する前に購入すればよいのではと率直に思ってしまう。</p>
委員	<p>「車両管理事業（秘書課）」で、効率性のコスト削減の余地については、「既にコスト削減の成果が出ている」と評価されているが、事業費が下がった分人件費が上がっておりプラスマイナスゼロとなっている。既にコスト削減の成果が出ているとは言えないのではないか。</p>
政策室長	<p>運転手の直接雇用により、事業費は下がったが人件費が上がってしまっている。評価の内容について精査する必要があると思うので一度確認する。</p>
委員	<p>過去を振り返ると、三位一体の改革で補助金等の削減があり、地方財政が厳しくなった。その後リーマンショックがあり、少し回復してきたところで現在のコロナショックである。GDPも前年度マイナスとなり、国からの支援があるとしても、来年度の財政は今よりも厳しくなると思う。15年ほど前にも行政評価を実施して無駄な事業を止めるということが流行したと記憶している。今後財政状況が悪くなるという基本認識を持ってほしい。すでに行財政戦略本部で十分認識されていると思うが、この施策展開の方針に沿った取組についても進めていく必要がある。</p>
委員	<p>「ソリオ宝塚駐車場管理事業」について、過去にも民間委託の検討や、市有財産として残す必要性を指摘したことがあると思うが、やはり修繕費等でコストがかかっている。市が保有することで市民にとって利便性はあると思うが、本当に市が行う必要があるのか。総合評価も改善となっており認識されていると思うが、今後財政状況が悪くなる中、改善できるどころ等、もう一度見直す必要がある。</p>

市税収納室長	<p>リーマンショックの翌年は市税収納が約 20 億円減少した。今回、内閣府が経済成長の見通しを発表しているが、4%ぐらい落ちるとなっているため、市税収納でいうと約 10 億円減少すると考えている。国の方で交付税措置がとられると思うが、大変厳しい状況であると認識している。</p>
市税収納室長	<p>これまでの経験で知っていることだが、駐車場については、再開発事業で商業施設の地下駐車場と、マンション関係の月極駐車場を市が所有し、運営に関しては管理会社に委託している。</p>
委員	<p>市が所有することでメリットがあるのか疑問がある。</p>
委員長	<p>この細施策の重点的な取組として、施策や事業の優先度と重点化の決定、事業の選択と集中、サービス提供や実施手法の検討が掲げられており、主体として行政がやるべきかどうか、費用対効果がどうかという重要なところであるので、しっかりと取り組んでいただきたい。今年度の委員会では、エフエム宝塚と防災無線に関して、費用対効果について疑問があると意見があった。過去に取り上げた市立看護学校は、見直しが行われ意見書が提出された。実際に見直しを行うとなると大きな事であり大変なのは理解できるが、引き続き取り組みを続けていただきたい。</p>
委員長	<p>この施策評価表の「2 事務事業の適正性」が“推進に向けて対応策が必要”となっており、行政評価委員会については改善及び充実が必要であると記載がある。これはどういうことか。</p>
政策室長	<p>委員会については試行錯誤をしながら進めている状況である。どのような事業を実際に行っているのかを委員の皆様にはわかりやすくお示しすることが大前提となるが、事務量と委員の皆様にかかるご負担のバランスを見ながら、なんとか現在の形に落ち着いている。運営方法については委員の皆様からご意見をいただければ、改善できることから改善していきたいと考えている。</p>
行財政改革室長	<p>来年度から第6次総合計画がスタートする。これまで、行政評価システムの更新や、事務事業のサイズが大きいといったご指摘をいただいている。第6次総合計画での評価は、システムについてはまだ決定していないが、事務事業のサイズ、EBPM やロジックモデルの視点を意識して行っていく必要があると考えている。これまで通り全事務事業を対象として評価をするのか、絞るのかというのは今後の検討課題である。</p>
委員長	<p>全国的には EBPM やビッグデータの利用と組み合わせで評価を考えるという流れになっている。全ての事務事業を評価対象とすることは大きな負担となるのだが、どのような基準で絞っていくのか、基準を誤ると評価が必要な事務事業が評価されなかったり、形骸化してしまう恐れがある。本市では市長部局と教育委員会の評価を別に行うなど工夫されており、今後も良い行政評価を行っていただければと考えている。</p>

委員	指標の地方債残高には臨時財政対策債が含まれているのか。
行財政改革室長	含まれている。
委員	どの程度含まれているのか。
行財政改革室長	約半分ほどである。臨時財政対策債は基本的に普通交付税の基準財政需要額に元利償還金として後年度に算入されるため、それを除く地方債残高を減らすことをアクションプランでも目標にしており、現状減少している。総額では残高は増えているが、臨時財政対策債を除くと、残高は減少している状況である。基本的には発行の後に20年に分けて基準財政需要額入ってくる。20年で発行するが10年後に利率を見直す。理論的に算定される率の償還がそのまま入るわけではないが、それに近い形で交付税の算定はされている。
委員	20年後人口は減少しており、国はその時の人口で算定すると思うので、目減りするのではないか。
行財政改革室長	臨時財政対策債には発行可能額があり、それをベースに計算されるため、人口とはリンクしない。
委員	「シティプロモーション推進事業」について、国の補助金を活用して積極的に取り組まれていたが、トーンダウンしているように感じられる。施策として効果が落ちているのではないか。
政策室長	ご指摘の通りであると感じている。コロナ禍であり、次の手が打ちにくい状況でもある。本市の強みをどのように伝えていくかという原点に立ち返って取り組んでいく必要があると考えている。

<p>【基本目標】 これからの都市経営 【施策】 行財政運営 【施策展開の方針】 『2 協働型の行政運営を推進するため、機能的で連携のとれた組織体制を整備します』</p>	
委員長	<p>機能的で連携のとれた組織体制を整備し、力を生み出して協働型にしていくということだとは思いますが、協働型なのか機能的な連携なのか、わかりにくい印象を受けました。</p>
委員長	<p>今後を考えると、今流行している AI や ICT を使い、職員の余力を生み出して、協働していくということに取り組んでほしいと思う。郵便でやりとりするのも良いが、事務連絡、特定の給付金の案内や入力、要望を伺う等、デジタルで行えるものは利用できるよう、ぜひ研究してほしい。</p>
委員	<p>事務事業をみると、「第6次宝塚市総合計画策定事業」以外は全て再掲となっており、この細施策オリジナルの事務事業がないことに違和感があった。協働型と言いつつも、財政的な内容が多く、施策を実現する手段として事務事業が少ないと思う。</p>
委員	<p>主な取組に中核市への移行について研究・検討を行うとあるが、この取組状況はどうなのか。</p>
委員長	<p>私も同じことを思い事前に調べたのだが、検討会が設置され、報告書も出されており、中核市に移行すると財政的により厳しくなることや、移行を急ぐことはないということで、検討は終わったということである。</p>
委員長	<p>「パブリック・コメント事業（再掲）」について、ある程度完成された状態で意見を聞くというのは、指示や理解を得るための説明のようになっていると感じている。世界的にはもっと積極的に、ある課題に対して、そもそもどのような対応を誰がすべきか、という段階から意見を求めるという取組があると思う。政策の実現手段について市民から提案をいただいたり、アイデアを求めるための意見聴取ができないかと思う。</p>
委員長	<p>「広聴事業（再掲2）」について、法律相談や市民相談は広聴とは言えないと思うので、事業の細分化する必要がある。</p>

<p>【基本目標】 これからの都市経営 【施策】 行財政運営 【施策展開の方針】『3 戦略的な都市経営を行うための、意欲と能力、行動力を持った自律的職員を育成します』</p>	
委員長	<p>研修や人事評価の内容をこの評価表にまとめるのは難しいと思う。ホームページを見ると、人事評価の結果や、実施している研修の一覧が公表されていた。評価表には、詳細はホームページで公表していることを記載してほしいと思う。</p>
人事室長	<p>研修については階層別研修や派遣研修等種類が多く、まとめることが難しいが工夫したいと思う。</p>
委員長	<p>研修の効果測定や評価は行っているのか。メニューを見ると魅力的なものがあるが、狙い通りに実施できているのか、効果があったか等の検討はどのように行っているのか。</p>
人事室長	<p>月並みではあるが、研修終了後に受講した職員にアンケートを提出してもらい、良かったか、もう一度受講したいか等の評価を行っている。階層別研修では新人職員や入庁4年目職員等が個別に研修に参加することがあるが、その際には研修報告書の提出と、所属長には受講した職員から、今回の研修は役に立ったか、業務のどの場面で活用することができるか等をヒアリングしてもらい、報告してもらっている。実のある研修となるよう取り組んでいる。</p>
委員	<p>「総務事業（再掲2）」について、職員提案制度が良い取り組みだと感じたが、どのくらいの提案があり、採用したのかという数が評価表からはわからなかった。</p>
行政管理室長	<p>数については申し訳ないが持ち合わせていない。今年度も職員提案制度は実施しており、来年度からスタートする次期総合計画に合わせて、10年後を見据えた提案や、事務改善を行った実績の提案等を募集している。</p>
委員	<p>こういう取組は職員のモチベーションを上げると思うので、今後も続けてほしいと思う。</p>
委員	<p>「監査委員事業（再掲）」の財政援助団体とはどういった団体なのか。</p>
行政管理室長	<p>出資や補助金、委託料等で、市から何らかの支援を行っている相手方の団体のことである。</p>
委員	<p>コミュニティ事業で、まちづくり協議会等が市から補助金を受け取っている場合は対象となるのか。</p>
行政管理室長	<p>対象になると思われる。</p>

閉 会

委員長

職員による窓口対応も大切だと思うが、個人的にはリモート、AIの活用を強く推奨したい。

委員

今日の担当職員はペーパーレス化の担当部なのか、紙ではなくノートパソコンを活用されている職員が多いと感じた。

委員長

では、本日の審議を終了する。事務局より、次回の委員会の日時、審議内容等について、説明をお願いします。

事務局

次回（第5回）の委員会は9月1日（火）13:00～16:00、会場は3-3会議室である。施策分野は、「児童福祉」、「青少年育成」である。