

令和4年度白河市行政改革推進委員会 第3回委員会会議録（要旨）

日時	令和5年1月27日（金）10時00分～12時00分
場所	白河市役所 第一委員会室
出席者	委員6名（1名欠席） 小林知二委員長、徳田芳江委員、十文字由紀子委員、鈴木富幸委員、和知玲子委員、金内貴弘委員
事務局等	3名 田崎総務課長、邊見係長、大橋主事
<p>1 開 会</p> <p>2 委員長挨拶</p> <p>3 議 事</p> <p>（1）白河市第2次行政経営改革プランの審議</p> <p>【事務局より説明】</p> <p>【協議】</p> <p>（委 員）施設経営の強化の件について。今回のプランの中で、施設数を削減する指標になっている。単なる施設数の削減のみでは図れない部分がある。数値化が難しいならば、無理に数値目標を掲げる必要がないのではないかと考える。</p> <p>（事務局）計画値の中で、施設を削減するという結果だけではなく、何がどのように統合したというような経過を担当課で説明できるようにしていく。</p> <p>（委 員）施設経営の企業努力の面について。白河の関にたくさんの人が来ていたが、売店を訪れる人がほとんどいなかったと思う。もっとアピールをすべきだったでは。</p> <p>（事務局）市内観光パンフレットの設置や新商品開発などを行ったが、ニーズ全てに対応できなかったことは、今後の課題として受け止める。</p> <p>（委 員）白河の関の売店に店員がいつもいない。接客としての対応がどうな</p>	

のか。

(事務局) 売店カウンター周辺にはいるのだが、事務局に伝える。

(委員) 白河の関はもっと賑わいがあっても良いと思う。一企業だけではできない部分があるので、市が先導して宣伝してほしい。

(委員) 指定管理者の見直しの時期が来ているのではないか。施設の管理にとどまっておき、運営に目を向けていないように思われる。例えば、須賀川の公園にカフェができています。テレビで話題になっており、観光の起爆剤になっているようだ。市でも施設を有効的に活用し、市民サービスが高まるようにすること、それが行革の役割なのではないか。

(事務局) 関の森公園には、遊具があり、子ども連れがよく訪れている。営業的な部分については、工夫が必要。

(委員) 指定管理者はどこが担当なのか。

(事務局) 総務課である。現在の問題点としては、公募をしても競合する事業者がほとんど無く、新たなことを試みようとする意欲が少ないこと。今後、運営面を充実させる必要があることは承知している。須賀川の事例であるようなパーク PFI の手法を検討するなど、今後公民連携の考え方は重要になる。

(委員) DX の推進について。乗り遅れる人や、やろうとしてもできなくて挫折してしまう人もいます。フォローは必要だと思う。

(事務局) 高齢者向けにスマホ教室を開催しているが、使っている機種がそれぞれで違うためになかなかスムーズに進まないこともある。新しい技術が普及する際には、過渡期があり、今がその時。今後は、もっと使いやすい機器が出る一方、利用者もどんどん慣れてくると思う。誰 1 人も取り残さないために、職員も市民も努力しているところである。

(委員) 公共施設については、広域的に利活用する考え方も重要になってくる。市民だけで考えるべきでない。

(事務局) 市では、図書館やコミネスなど、文化や芸術的な面に力を入れている。例えば、コミネスの公演は市民だけでなく、近隣自治体の住民にも来てもらうことで成り立っている。他の自治体や民間の動きを全体的に見て、施設の利活用などを判断していかななくてはならない。

(委員) デジタル人材の育成について。職員の能力向上は具体的にどのようなもの考えているのか。

(事務局) 情報政策課を中心に、デジタルツールをいかに取り入れ、活用していくための情報を提供する体制づくりを行う。

(委員) スキルアップの手段はどのようなものか。

(事務局) まずは IT 推進リーダーに研修を通して覚えてもらい、その人達を中心に、課内に広げていくやり方を考えている。

(委員) DX は様々なものがあり、幅広い分野である。今の業務に見合ったものがあるのか、使えるのか判断する際に、情報政策課だけでなく、それぞれの課同士でコミュニケーションを図る必要があるのではないかと考える。

(事務局) AI-OCR や RPA など、情報政策課中心で取り組んでいるが、それぞれの課では、なかなか技術的な面で追いついていない部分もある。若い職員はデジタルに対し、使い慣れるスピードが比較的速いため、DX に関する情報を随時共有していく。

(委員) DX については、専門のアドバイザーが常駐している場合があると聞く。

(事務局) 市には専門のアドバイザーはいないが、情報政策課だけでなく、システムエンジニアの経験を持つデジタルに精通した職員がいる。

(委員) 市だけで対応しようとするのではなく、大きな自治体や近隣自治体とも情報を共有することも大事。また、システムを共同で独自に作り上げることも一つの手だと思う。

(事務局) 広域市町村圏というのがあある。例えば、滞納整理、消防などは近隣

自治体で職員を出し合って、そこで業務を行っている。DXについても、自治体同士で悩みを共有しながらやっていきたい。

(委員) DXの推進によって、どのくらい便利になるのか実感がわからない。

(事務局) 十数年前もパソコンが普及するまでは、時間と労力を要した。今のDXについても、慣れるまでの間はどうしても苦勞する場面がある。DXの流れに誰1人取り残されないように取り組んでいく。

(委員) DX以前の問題として、職員の育成にも目を向けるべき。庁舎の窓口であまりにも時間がかかっており、対応の仕方などを改善してほしい。

(委員) 窓口は、マニュアル化されていないのか。

(事務局) 全てのマニュアル化はされていない。マニュアルのアップデートや窓口でその都度マニュアルを確認できるのかを考えた場合、必要に応じて研修や本庁への確認をした方が良いときもあり、一概にマニュアル化だけが改善につながるわけではないと考えている。

(委員) 窓口慣れていない職員がいる場合、上司が横について教えるなどの基本的な育成が足りていないのではないかと思う時がある。

(事務局) 庁舎は一つの課で複数の課分の対応をしなければならない実情にあるが、本庁と同じ住民サービスを提供できるよう人材育成に努めている。また、窓口で事例が少ない申請などについては、誤りがないよう本庁にその都度確認する体制になっている。

(委員) 窓口で、転入した際のコロナワクチン接種の案内がされず、自分で申請する必要があったという事例を聞いた。案内漏れがないよう、システム化させるのも一つではないか。

(事務局) 人的ミスにより、案内が取りこぼされることがあるのであれば、そういったことがないように取組をする必要がある。

(委員) コロナワクチン接種の案内は、窓口でどのように対応しているのか確認してほしい。

(事務局) 戻り次第、担当課に確認する。

(委員) 公式LINEの存在を最近知った。そもそもPRが足りていないのではないか。また、登録のメリットが薄いと感じる。

(事務局) 公式LINEを導入することで、大きなメリットを感じている人がまだ少ないと思われる。

(委員) 直接、自分の生活に直結するようなものであれば良い。

(委員) 公式LINEを使って、自分が便利だと感じられれば、他の人に勧めることができる。市が宣伝するだけがPRではないと思う。

(委員) 扶助費が上昇していると聞いたが、どの年代が増加しているのか。

(事務局) 扶助費全体の数字しか手元にはないため、戻り次第確認する。

(委員) 複合施設の建設について。計画は決定しているものなのか。

(事務局) コロナや資材高騰などの関係により、遅れている部分もあるが、計画は進んでいる。建物の機能の一つに、少子化対策として子育てに関する機能などが備えられる予定。また、現在の中央公民館が老朽化しており、生涯学習の機能を移すことも計画に含まれている。

(2) その他

【事務局より説明】

4 閉 会