

第7回苫小牧市行政改革推進審議会 議事録

日 時	平成30年5月16日(水) 15:00 ~ 16:30
場 所	市役所9階第1委員会室
出席委員	池永委員、石田委員、石森委員、加賀谷委員、川島委員、菅原委員、杉立委員、須田委員、滝本委員、中瀬委員、中村委員、藤田委員、山上委員(敬称略、五十音順)
事務局	行政監理室
会議次第	<ol style="list-style-type: none">1 開会2 会長挨拶3 議題 (1) 行政改革プラン-NEXT STAGE-平成29年度進捗状況について4 その他5 閉会

発 言 者	発 言 内 容
事務局	<p>定刻となりましたので、ただ今から、第7回苫小牧市行政改革推進審議会を開催いたします。</p> <p>開催に先立ちまして、石森会長より一言御挨拶をお願いします。</p>
石森会長	<p>皆様、お忙しい中、審議会に出席いただき、感謝申し上げます。</p> <p>本日は、事前に配布された資料のとおり、行政改革プラン－NEXT STAGE－の平成29年度の進捗状況が、事務局から示されております。</p> <p>本日の質疑を踏まえて、この進捗状況について委員の皆様へ評価していただき、後日「意見書」としてまとめ、市長に提出する予定となります。</p> <p>皆様には、本日も忌憚のない御意見をお願いしたいと思います。</p>
事務局	<p>ありがとうございました。</p> <p>それでは、これからの議事進行につきましては、石森会長にお願いしたいと思います。</p>
石森会長	<p>それでは、議題の『行政改革プラン－NEXT STAGE－平成29年度進捗状況について』に入りたいと思います。</p> <p>本日は、NEXT STAGEの平成29年度進捗状況について説明を受け、質疑を行います。</p> <p>その後で、意見書策定にあたっての作業スケジュールについて、事務局から説明していただきます。</p> <p>まず、平成29年度の進捗状況について、事務局から説明をお願いします。</p>
事務局	<p>それでは説明いたします。</p> <p>先般、委員の皆様には、行政改革プラン－NEXT STAGE－の平成29年度の進捗状況に関する資料を郵送させていただき、事前に質問を受け付けましたところ、多数の御意見をいただきました。</p> <p>大変お忙しいところ、また連休とも重なる中、事前に資料にお目通しをいただきまして、誠にありがとうございました。</p> <p>いただいた御質問に対しましては、本日お配りしております資料7－5にまとめております。</p> <p>本日は、まず、資料7－2、7－3及び7－5を中心に、平成29年度の進捗状況を説明させていただきます。</p> <p>平成29年度の進捗状況でございますが、今回は、すでに平成28</p>

年度までに取組終了となった15の取組を除く、67の取組につきまして、委員の皆様にご評価いただくこととなります。

昨年度、皆様にも御協力いただき、プランの改定版を策定したところですが、今回の評価につきましては、改定前の計画に対する進捗状況を評価いただくこととなりますので、御留意いただきたいと思います。

それでは、テーマごとの進捗状況の概要と、それぞれのテーマで主だった取組を中心に説明させていただきたいと思っております。なお、資料7-3をもとに説明いたしますが、テーマ全体の進捗状況につきましては、資料7-2を御参照いただきたいと思います。

まず、テーマ1『市民サービス向上策の積極展開』につきまして、担当課による自己評価は、9項目中、Aが2項目、Bが5項目、Cが2項目となっております。資料7-3の2ページをお願いいたします。

No.1-5『各種証明のコンビニ交付の検討』では、計画より前倒しで、平成29年6月に、証明書のコンビニ交付サービスを開始し、平成29年度で取組終了としております。

今後も引き続き、コンビニ交付サービスの周知に努めるとともに、マイナンバーカードの普及を図ってまいります。

この取組に関して、事前に御質問をいただいております。本日配布いたしました、資料7-5の1ページを御覧ください。

こちらの3段目、コンビニ交付の取組に対し、マイナンバーカードの普及状況、コンビニ交付の件数、それから費用対効果の検証について御質問をいただいております。

マイナンバーカードの普及状況ですが、今年3月末現在で10.9%の交付率となっております。また、コンビニ交付の件数は、1月あたり150～160件程度で推移しておりますが、3月には約300件の利用がございました。

なお、費用対効果につきまして、現段階では具体的な効果を検証するまでに至っておりませんが、本庁舎や証明取扱所が開いていない、早朝や夜間の時間帯での利用も多いことから、市民の利便性向上という点で一定の効果が上がっていると考えております。

それでは、資料7-3にお戻り願います。3ページをお願いいたします。No.1-7『各種料金のコンビニ収納導入』につきまして、当初の工程では、平成29年度に住宅使用料へコンビニ収納を導入することとしておりましたが、平成31年の総合行政システムの更新にあわ

せ、コンビニ収納を導入する方針に変更したため、自己評価はC評価・遅れて進行となっております。

方針の決定後につきましては、住宅使用料に係るシステム構築のワーキンググループを実施するなど、導入に向けた作業を進めている状況です。

この取組につきましても、事前に御質問をいただいております。

資料7-5の1ページを御覧ください。この最後の段、すでにコンビニ収納を導入している介護保険料、保育料におけるコンビニ収納の割合と、費用負担についての御質問です。

平成30年3月現在、介護保険料につきましては、普通徴収約3億2千万円のうち約38%、保育料につきましては、約2億7千5百万円の収入に対し約19%がコンビニ収納という状況です。

また、費用負担につきまして、手数料が1件あたり税抜き55円となっており、介護保険料で約130万円、保育料で約15万円となっております。

それでは、資料7-3にお戻り願います。5ページをお願いいたします。No.1-11『学校給食へのアレルギー対応食の導入』では、平成29年度、第1学校給食共同調理場が所管する全ての小中学校に対し、アレルギー対応食の提供を行っております。ただ、第2学校給食共同調理場が所管する学校については、まだ提供を開始できていない状況であることから、今後、モデル校の拡大に向けた取組を進めることとしております。

続いて、テーマ2『民間活力の積極的な活用』につきまして、担当課による自己評価は、11項目中、Aが1項目、Bが7項目、Cが3項目となっております。7ページをお願いいたします。

No.2-4『住民課窓口業務の民間委託の検討』では、本市での総合窓口設置にあわせ、その業務を民間委託する方向で、検討・準備を進めております。今後は、改定版の『総合窓口の設置』の取組におきまして、引き続き、民間委託に向けた準備を進めてまいります。

この取組に関連して、事前に御質問をいただいております。資料7-5の1ページをお願いいたします。こちらの2段目、No.1-3『各種窓口サービス向上の取組に関する検討・実施』及びNo.2-4『住民課窓口業務の民間委託の検討』にかかわりまして、現在、本市において検討を進めている「総合窓口」の定義などについて御質問をいただきました。

この総合窓口の設置に向けた取組につきましては、NEXT STAGEの改定版の取組としても掲載しておりますが、どのような方向性で進めているのか、行革審の委員の皆様にも説明させていただきたいと思ひまして、本日、別紙の資料を配布させていただいております。

カラー刷りの『苫小牧モデルの「総合窓口」について』という資料を御覧ください。

まずはじめに、本市の窓口の現状としましては、1 ページ目の下段のとおりとなっておりますが、庁内での移動が多いことや、各窓口で待ち時間が発生するなどの問題点があると考えております。

次のページをお願いいたします。

そこで、「苫小牧モデルの総合窓口」といたしまして、①戸籍や住民異動の届出に伴い関連する手続きを受け付ける「届出窓口」、②住民票などのほか、税関係の証明も取り扱う「証明発行窓口」、③国民健康保険、後期高齢者医療、介護保険の一部の窓口を一元化する「ほけん・年金窓口」の3つの窓口機能を、1階の北庁舎、今の住民課と国保課があるフロアに集約することで、「総合窓口フロア」とする構想で取組を進めております。

これにより、例えば、子どもが生まれたときや、住所の変更があったときといった、ライフイベントに伴う手続きにつきましては、他のフロアに移動することなく、総合窓口フロアで完結させることができるようになります。

次のページにまいりまして、総合窓口の設置にあたっては、住民課のハイカウンターをローカウンターに変更し、座って手続きできるようにするなど、現在のフロアレイアウトを一新したいと考えております。

先進市の写真を掲載しておりますが、このように、見た目もきれいで、機能的な窓口とし、待合スペースについても、より快適に過ごしていただけるような工夫を凝らしてまいりたいと考えております。

最後に、5番では、総合窓口フロアの全体イメージを掲載しております。

総合窓口の設置にあたりましては、フロアマネージャーの配置や、証明発行窓口・届出窓口の業務の民間委託をあわせて行うなど、効率的で、来庁される方々にとって利便性の高い窓口を目指して進めてまいります。

以上、本市における総合窓口について、説明させていただきました。

それでは、資料7-3にお戻り願ひます。11ページをお願いいたします。No.2-12『第2学校給食共同調理場の調理業務の民間委託』

では、当初の工程から1年遅れたものの、昨年プロポーザルを実施し、11月に受託事業者の選定を行いました。

その後、今年4月に調理業務の民間委託を開始したことから、取組終了という形にしております。

続いて、テーマ3『公共施設の適正配置と効率的な活用』につきまして、担当課による自己評価は、11項目中、Aが1項目、Bが9項目、Cが1項目となっております。12ページをお願いいたします。

No.3-4『公共施設の複合化による苫小牧市民ホールの設置』では、平成29年度、先進都市の視察などを経て、3月に基本計画を策定しております。今後は、PFIなどの民間活力の導入可能性について調査を進め、市民ホールの整備手法に関する方向性を示すこととしております。

次に、16ページをお願いいたします。No.3-13『市営住宅の管理戸数の適正化』では、平成29年度に、管理戸数の適正化に向けた「市営住宅整備計画」を策定しました。今後20年間で約2千戸を削減する目標を定め、今年度から、具体的な取組を開始することとしております。

続いて、テーマ4『事務事業の継続的な見直し』につきまして、担当課による自己評価は、12項目中、Aが1項目、Bが10項目、Cが1項目となっております。19ページをお願いいたします。

No.4-3『株式会社苫小牧振興公社の出資の引揚げ』では、当初の予定どおり、平成29年度末をもって、公社を解散しております。

今後は、6月議会で、最終年度の事業報告を行うとともに、清算に向けた手続を進めてまいります。

次に、22ページをお願いいたします。No.4-10『老人医療助成制度の見直し』では、今年2月議会におきまして、条例の廃止を決定しました。これにより、7月をもって制度の廃止となることから、取組終了としております。

続いて、テーマ5『新たな財源創出と効率的な財政運営』につきまして、担当課による自己評価は、7項目中、Aが1項目、Bが5項目、Cが1項目となっております。25ページをお願いいたします。

No.5-5『ネーミングライツの導入による財源創出の推進』では、新たに沼ノ端スケートセンターへのネーミングライツ契約を締結し、

平成30年度から、「ダイナックス沼ノ端アイスアリーナ」という愛称となりました。

今後も引き続き、スポーツ施設を中心に、ネーミングライツの導入を進めてまいります。

次に、26ページをお願いいたします。No.5-6『公共施設への新電力の導入』では、導入する施設と契約方法を見直した結果、平成29年度は、前年度を3千万円程度上回る、約9千6百万円の効果額が上がっております。

平成30年度は、さらにこれを上回る効果額を上げることができる見込みですが、今後も引き続き、導入施設の見直しなどを検討してまいります。

続いて、テーマ6『機能的な組織づくり』につきましては、担当課による自己評価は、8項目中、Bが7項目、Cが1項目となっております。

28ページをお願いいたします。

No.6-1『職員数の適正管理』では、職員配置適正化方針に基づき、各部署の職員数の適正化に向けた取組を行ったほか、新たに任期付職員制度を導入し、その募集、採用事務を行いました。

また、次のNo.6-2『組織機構の再調整』では、10月に総合窓口準備室を設置したほか、今年4月には、男女平等参画に関する業務を総合政策部に移管し、新たに「協働・男女平等参画室」を設置しております。また、税制課の廃止、産業経済部の組織名称の変更などを行っております。

これらの取組につきまして、事前に御質問をいただいております。資料7-5の3ページをお願いいたします。この3段目、適正な職員数については、毎年見直しを行うべきと考えるが、どのように職員数を決定しているのか、という御質問です。

職員数の決定にあたりましては、毎年度、各部署からの増減員要望や、今後見込まれる業務内容などを把握した上で、業務量の積み上げを行い、適正な職員配置となるよう検討しております。

また、同じページの最後の段、組織機構の再調整につきまして、新たな組織・部門の設置の検討状況に関する御質問です。

組織体制につきましては、各部署からの要望や、今後発生する業務などを把握した上で、職員配置とあわせて検討していくこととなります。その中で新たな部署を設置する必要がある場合には、その設置に

に向けた検討を進めてまいります。

それでは、資料7-3にお戻り願います。

続いて、テーマ7『協働によるまちづくり』につきまして、担当課による自己評価は、9項目全てがB評価となっております。33ページをお願いいたします。

No.7-6『提案型公共サービス委託制度の検討』では、11月から市が実施する11事業に対して提案を募集し、そのうち7事業・12件の提案がございました。

お配りした資料の特記事項では、11事業と記載しておりますが、当初の提案数としては12件ございまして、その後、取下げ等もあり、現在は6事業・9提案について審査を進めているところです。

また、今後は、あわせて、次年度の募集に向けた準備を進めてまいります。

次に、36ページをお願いいたします。No.7-11『期日前投票の効果的な運用の検討』では、昨年10月の衆議院議員総選挙におきまして、ココトマに代わり、豊川コミセンに期日前投票所を設置し、イオンを含む6箇所の投票所を開設しました。

利用者数も大きく増加していることから、今年度も、昨年同様に開設し、その効果を検証することとしております。

続いて、再度、資料7-5を御覧ください。こちらの資料は、委員の皆様から事前にいただいた質問と、その回答をまとめたものとなっております。

すでにくつかは、進捗状況の説明の中で御紹介させていただきましたが、まだ説明できていない項目につきまして、いくつか抜粋して御紹介させていただきます。

まず、1ページの1段目、No.1-1『移住・定住促進に向けた情報発信』につきまして、今後の取組内容に「アイスホッケーを軸としたUIJタウン促進」とあるが、なぜアイスホッケーが軸となるのか、という御質問です。

こちらにつきましては、ネクストステージの改定版において、No.1-17『アイスホッケータウンの積極的なPRの推進』の取組を追加しておりますが、今後は、この取組とリンクさせ、アイスホッケータウンとしての競技環境などをアピールすることで、競技者等をターゲットとしたUIJタウン促進の軸・観点の一つとして、活用していき

たいと考えております。

次に、2ページが一番下の段、No.3-7『廃棄物処理施設の在り方の検討』につきまして、効果額の考え方について御質問がございました。

今回の報告における効果額、1億7千5百万円につきましては、資料7-3の14ページ、上段の取組結果における、②-2・沼ノ端埋立処分場の実施設計によるものとなっております。

この実施設計におきまして、既存施設の活用や、地盤改良方法の見直し、それに伴う工期の短縮などにより、当初、整備に見込んでいた費用よりも大幅に圧縮が可能となったことから、効果額として掲載しております。

御質問の最後として、資料7-5の3ページ2段目、No.5-2『給与明細裏面への公告掲載』につきまして、一旦「取組終了」とすべきでは、との御質問をいただいております。

この取組につきましては、これまでも審議会から多くの御意見をいただいておりますが、平成29年度には、すでに電子化への方向を転換し、それに向けた作業を進めているところです。

NEXT STAGEの改定版におきまして、正式に、『電子化』と項目名称を変更しますが、すでに準備を進めているということで、その取組経過を明確にするため、「取組終了」とするのではなく、内容を変更する形としております。

最後に、資料7-6を御覧ください。こちらの資料は、平成29年度までの取組で発生した財政効果額をまとめた資料となっております。

主に、テーマ5『新たな財源創出と効率的な財政運営』の取組により生じたものとなりますが、引き続き、未利用地の売却促進や新電力の導入などを実施したことにより、平成29年度につきましては、全体で約11億7千万円の効果がございました。なお、3か年の累計では、約25億8千万円の効果額となっております。

このような財政効果を生み出しつつ、NEXT STAGEでは、一定の経費を要しても、市民サービスの向上につながる取組を積極的に実施することとしておりますので、評価の参考としていただければと思います。

以上、雑駁ではございますが、平成29年度の進捗状況につきまして、説明を終わらせていただきます。

石森会長	ただ今、事務局から説明がありましたが、御質問等ございますか。
中村委員	<p>ただ今、資料 7-6・財政効果額の状況ということで、この 3 年間の財政効果額を教えてくださいましたが、年々効果が上がっているということです。</p> <p>この効果額については、単年度ごとに、目標額を定めて取り組んでいるのでしょうか。それとも、それぞれの部署で事業を進めて、結果的に発生した効果額ということなののでしょうか。</p>
事務局	<p>効果額につきまして、以前の行革推進計画や行革プランでは目標額を定めておりましたが、NEXT STAGE では、目標額を掲載しないこととしております。</p> <p>NEXT STAGE からは、市民サービスの向上の観点も行革の中で取り組んでいくべきとしており、特にテーマ 1 の取組は費用を要するものも多いことから、目標額を定めないという方法をとっております。</p> <p>その中で、結果的に要した経費や発生した効果額につきましては、しっかりと把握する必要があることから、資料として配布したところです。</p>
石森会長	そのほかございますか。
石田委員	<p>事前に質問させていただいた内容に対する回答について、質問させていただきたいと思います。</p> <p>まず、No. 1-5 の各種証明のコンビニ交付について、以前にも、マイナンバーカードの発行状況等も含めていろいろと御質問をさせていただきましたが、マイナンバーカードの交付率があまり上がっていないと思います。なおかつ、コンビニ交付は月 150 件程度、ピークでも 300 件程度という状況から、費用対効果を考えると、回答では一定の効果が上がっていると書いておりますが、あまり効果は上がっていないのではないかと考えます。市民サービスという話もありましたが、実際にサービスを充足させるだけでなく、費用対効果、市民サービスと費用のバランスという観点で評価する必要があると思います。そのためにも、もっと様々な方法でマイナンバーカードの普及に取り組んでいくべきだと思います。</p> <p>次に、No. 1-7 の各種料金のコンビニ収納の導入について、すでに介護保険料と保育料に導入しており、介護保険料の 38% がコンビニ収納とのことですが、なぜこのようになっているのか疑問に思います。コンビニ収納は費用がとても高く、金融機関の口座振替と比べると 5 倍、6 倍も費用がかかりますので、それぞれの収納方法について、市</p>

	<p>民に対してもっと周知する必要があるのではないかと思います。行革の観点から、収納率の向上に一定の効果があれば良いのですが、単に、コンビニ収納などで支払方法の多様化を図ることにより収納率を上げようという考え方であれば、それは少し趣旨が異なると思いますので、御検討いただきたいと思います。</p> <p>それから、No.1－9の水道料金のクレジットカード支払の導入の取組と、水道料金の口座振替の推進の取組については、方向性が矛盾しているのではないかと考えます。回答では、水道料金システム全体として5年間で約1億円かかり、その中にクレジットカードのシステム費用も含まれるとのこと。水道料金の収納率は、29年度で97.2%に達しているという状況ですので、これだけ高い収納率にもかかわらず、残りの2.8%のために、これだけの費用をかける効果があるのか疑問です。支払方法の多様化ということになるかと思いますが、もっと違う方法で、行政として収納率を100%にする努力をすべきではないかと思います。この点については、もっと掘り下げて検討を行い、収納方法や、市民に対するアプローチの方法も含めて、工夫していただきたいと思います。</p> <p>最後に、No.6－1の職員数の適正管理について、当面のここ1、2年での考え方というのは分かりますが、そうではなくて、当然行政サービスの拡充というのは重要なことかもしれませんが、どの部署では何人の職員が必要であって、将来の人口減少に伴って、どのような構想で見直していくのかといった絶対的な数値の在り方、基本的な考え方はないような気がします。</p> <p>ですから、やはり将来を見据えた適正な職員数というのがどうあるべきなのかということについて、もっと具体的に考えていくべきではないかと思います。</p>
事務局	<p>まず、最後の職員数の適正管理につきまして、説明させていただきたいと思います。</p> <p>職員数が将来的にどうあるべきかということは、もちろん考えるべきことであると思います。前回の行革プランでは、5年間で100人を削減するという目標がありました。それ以前からもずっと職員数を削減してきた中で、今回のNEXT STAGEでは一回立ち止まり、26年の正規職員1,051人を基準とする考え方を示しております。</p> <p>今後どうしてもニーズが増えていく福祉分野など、職員数を増やす必要がある場合には、この1,051人を基準に、どこか他の部署で民間に委ねられる部分を委ねるなどして人員を生み出すという考え方</p>

	<p>で、NEXT STAGEの取組を進めております。</p> <p>将来的な、5年後、10年後を見据えて配置定数を定めるところには至っておりませんが、毎年、全部署の業務や増減員要望を細かく把握し、ヒアリングを行った上で、90以上ある部署の配置定数を決定している状況です。</p>
石田委員	<p>決して職員数を削減すべきという意味ではなく、民間委託にあたって、その分の職員を減らすのか、社会福祉の他の部署に回すのか、それとも従来どおりそのままいくのかなど、重点的に対応すべき部分については、少なくとも3年、5年スパンで職員配置の計画を立てるべきだと思います。</p> <p>それがなくては採用計画も立てられないと思いますので、中期程度の考え方というのは、やはり必要なのではないかと思います。</p>
事務局	<p>将来的な人口減少など、先を見据えた定数管理ができれば一番ですが、NEXT STAGEでは、5年間、1,051人という基準内で何とかやりくりできないかと考えているところです。</p> <p>以前は民間移譲、民間委託した場合には、そのまま職員を削減していましたが、現在では福祉部門への付け替えるなどの考え方で取り組んでおります。</p>
石田委員	<p>今後は、職員の採用についても、思ったとおりの人材を採用できるかということ、市役所でも難しい時代になりつつあると思います。そのような部分や民間委託などもあわせ、トータルとして、少なくとも3年、5年スパンで考えていくべきだと思います。</p>
石森会長	<p>非常に重要な意見だと思います。根幹はやはり人口減少や高齢化、少子化など中長期的な見通しの中で、行政サービスがどうあるべきかという点を含めて、庁内にそういうチームなどをつくって、考え方を共有して進めるべきだと思います。もちろん財政を伴う話にもなりますが、この行革審の中で、そのような共通の考え方について検討すべきという提案があっても良いと思います。個々の問題をどうするかというのは難しい問題ですが、考え方としては、2年目、3年目あたりで、しっかりと他の部署を含めて検討するというのが必要かもしれません。</p>
事務局	<p>それから、その前の質問で、各種料金のコンビニ収納や水道料金のクレジットカード支払について、これらはまさに費用が一定程度かかる取組です。</p> <p>費用対効果ということですが、支払方法の多様化という面で、例えば保育料だと、お仕事をしているため子どもを保育園に預けており、</p>

	<p>昼間の時間帯に支払に行けない方にとっては、コンビニ収納に一定程度のニーズがあると思いますので、これは市民にとって利便性が向上したということになると思います。この取組については、確かに費用はかかっておりますが、そのようなニーズもあるということで、行革として取り組んでいるところです。</p>
石田委員	<p>それは理解できますが、納付方法の多様化により、市民の皆さんが便利になる一方で、やはりそれだけで良いのかと思います。</p> <p>例えば、介護保険料は、なぜ38%の方がコンビニ納付されるのですか。その原因や傾向を分析されたことはあるのですか。</p>
事務局	<p>介護保険料については、年金からの特別徴収が基本になっており、介護保険料を自分で納めに行く方は、全体の数%とあくまで少数となります。そのような方たちにとっては、コンビニでの支払が一番便利だということだと思います。</p>
石田委員	<p>それでも金額的には大きなものですし、年金は通常、金融機関の口座に入金されるわけです。窓口で納付しに行かなくとも、口座から引けるのが一番便利で、手数料は5分の1になります。市としても、そのことをもっと納付する方にお知らせしていくべきだと思います。</p>
事務局	<p>介護保険料について補足説明させていただきますが、介護保険料は基本的に年金からの天引きとなります。</p> <p>しかしながら、普通徴収の該当になる方というのは、まず、65歳まで勤めており、初めて年金をもらうという方になりますが、手続上、どうしても1年間のブランクができてしまいます。年金をもらい始めて、すぐに年金から天引きできるわけではなく、制度上、1年間後ぐらいから、年金から天引きになるという仕組みになっておりますので、その1年間は普通徴収という形になってしまいます。</p> <p>また、年金が年額18万円未満の方は天引きができません。このような方々も普通徴収として、納付書で納めていただくこととなります。これらの方が、全体の数%ということになります。</p>
石田委員	<p>その数%の方たちが、コンビニで納付するわけですね。</p> <p>ただ、例えば市役所で、金融機関の窓口に行っていないだけませんか と言えば、手数料がゼロなわけです。ですから、やはり納付する方へのアプローチというのが必要ではないかと思います。</p> <p>市民の皆さんの言うことをただ聞くということだけではなくて、こういうふうにやっていただいた方が市にとっても良いのだということ をアピールしていくべきだと思います。ただ市民サービスが向上したから良いのだということではなく、やはりもう少し違う形でのアプロ</p>

	<p>一斉というのを市民の皆さんにしてほしいと思います。</p> <p>どんなことでも、ただ一方的に聞くだけではなくて、行政側からも、市民の方たちにしっかりとアプローチをして、行政にとってどのようなメリットがあるのかという点を説明すべきだと思います。</p>
事務局	<p>ただ、介護保険料に限って言いますと、収納率は落ちてなく、逆に少しずつ良くなっている状況です。正確な分析はできていませんが、やはりこのコンビニ収納を始めたということが、何らかの影響を与えているのではないかと思います。</p> <p>当然、介護保険料を払う対象の方ですから、基本的には65歳以上の高齢者の方ということになりますので、自分で車を運転してすぐに銀行などに行ける方なら良いのですが、そうでない方は、すぐ近くにコンビニがあれば、すぐ払えるという方もいらっしゃると思います。</p> <p>このコンビニ収納をしたことで、その費用対効果がどうなのかといえば、決してプラスの効果ではないかもしれませんが、このような取組で便利になり、少しでも払っていただくことができるのであれば良いということ、コンビニ収納を導入せざるを得ないのではないかとということで始めたところではあります。</p>
石田委員	<p>多様化に加え、公平性など、そのような問題をどう担保するのかという観点で行政も考えてやっていかないと、何でも市民の利便性だけを追求してやれば良いという考え方は少し違うという気がします。ですから、先ほども申し上げたとおり、いろいろなアプローチを市民の方にして、良い方向に改善していくべきだと思います。</p>
石森会長	<p>窓口で、こちらは手数料ゼロですといったような情報開示はできるのですか。</p>
事務局	<p>それはできるとは思います。ただ、やはり将来的なことを考えますと、現在、苫小牧の高齢化率は27.数%、これが2025年、団塊の世代の方が全て75歳以上になる年、あと7年くらいしかないのですけれども、その頃には高齢化率が31%を超えると思います。そうになると、当然介護保険料の普通徴収になる方も、おそらく増えてくると思います。そうしたとき、この7年後、8年後にこのコンビニ収納の仕組みがあるかないかで、利便性も違ってくるでしょうし、収納率にも影響が出てくるのではないかと考えております。</p>
中村委員	<p>収納率は徐々に上がっているとのことですが、望むところの収納率のパーセンテージにはほど遠い状態ですか。それとも、近づいている状態ですか。</p>
事務局	<p>どうしても100%というのは難しいですが、93%程度で推移し</p>

	<p>ているところでは。</p>
中村委員	<p>介護保険制度自体が、制度が発足して数年でもう破綻しているような状態ですし、この超高齢化時代を踏まえて、みんなで支え合うための保険だという前提の制度ですからね。ですから、収納する方法の選択肢が増えて利用していただくということも大前提だと思いますけども、支え合うために制度化された保険制度ですので、やはり基本的には100%を目指して真剣に取り組んでいただきたいという感じはします。</p>
事務局	<p>先ほど、支払方法の多様化による市民の利便性向上という観点で、コンビニ収納は非常に重要で効果がある取組だと説明しましたが、保険料などを徴収する側の立場からは、コンビニ収納が導入される前は、昼間支払に行けない場合には私どもが集金に伺うことも多かったのですが、コンビニ収納により365日・24時間どこでも払える状態ですので、自主納付を促し、徴収する業務の軽減にもつながっている取組になっております。</p> <p>もちろん、口座振替が一番安価で納め忘れもありませんので、収納方法としては最も効果的だと思います。そこを全面的にPRし、口座振替を推進しているところでもありますが、一部お支払いただけない方に対しては、支払方法の多様化という取組も必要であるという側面も事実としてあるということです。</p>
川島副会長	<p>石田委員の御意見は、要するに、多様化は良いことだけれども、ただ、行政として、その当事者に対して一言声掛けがあれば、より良いのではないかということですよね。例えば、銀行等で振り込めば手数料がかからないので、その分、苫小牧市にとってコスト軽減になりますよ、みたいな。そのような一言が対象者の方にあつた上で、その人がコンビニで納めるのか、あるいは銀行、苫信さんで納めるのか判断するための情報を提示してあげるといふ、ささやかなところが必要ではないかということだと思います。</p>
事務局	<p>当然、われわれもそのような説明をさせていただいておりますので、あとはその保険料を支払う市民の方が、一番自分が利用しやすいところでお支払いただいているということなのだと思います。</p>
池永委員	<p>私も一市民として、この話を聞くまで、コンビニならすぐ行けるし、便利だと安易に考えていたと思いました。苫小牧市の大事な税金が、これでカットできるよということなら、私は市役所に出向くと思えます。だから、広報などで、ここでもできるようになりましたというのを見ていると、何か安易に考えていたなと思えます。</p>

	<p>私の勝手な提案ですが、もし、とまチョップポイントがここで振替えるなら付きますということなら、じゃあそっちにしようかなというふうにつられる方もいるのではないかと思います。こういうところにも税金が使われているということが分かれば嬉しいなと感じました。</p>
事務局	<p>コンビニ収納の話ではありませんが、マイナンバーカードについては、本市も含めてなかなか普及していない状況です。その中で、例えば、ある市では、地元の金融機関と提携して、マイナンバーカードをつくっていただいた方に対しては、地元の金融機関の方で預金利率プラス0.何%しますとか、そのような取組もあるようです。ですから、それぞれの自治体がいろいろなことを考えて、どうしたら発行数が増えるか、コンビニ収納をどのようにしたら増やせるか、口座振替についても、どうしたら口座振替に変えていただけるかということ、これまでも考えてきているところではあります。</p> <p>ただ、石田委員の御意見も一理あると思いますので、そのようなところについて、われわれも工夫しながら対応していかなければならないと思います。</p>
石森会長	<p>問題提起として捉え、議論してみてください。大事な観点で、このままいくとコンビニが銀行になるということも考えられます。しかも、安い手数料になっていくわけです。</p>
事務局	<p>あと、一番最初のマイナンバーカードに関して、交付率10.9%は、われわれとしても、まだまだ低いというふうに考えております。この数字ですと、いつまでたっても金額的な効果は、なかなか出ないと思います。</p> <p>われわれ行革サイドとしましては、将来的には、カードが普及して、多くの人がコンビニで証明書が取れるようになれば、1階の窓口の人を減らして、負担を落とせる。証明取扱所というのが市内各地にあり、そこでも証明発行を行っていますので、そこも不要になるといったことも考えられますので、まだまだこの取組は進めていかなければならないと思っております。</p> <p>そこで、今回行革プランを改定した中にも、マイナンバーカードの普及促進という取組を追加しております。</p>
杉立委員	<p>最後の件については、やはり全体を見ながら考えてほしいと思います。</p> <p>電子化、IT化により、コンビニやマイナンバーカードで何でもできるようになると、窓口の人が要らなくなるとのことでしたが、では、</p>

	<p>その人はどこで働くのですか。どんどん機械に頼っていくと、人の働くところがなくなる。少子高齢化社会ですので、当然そういうことも必要になると思いますけども、やはり全体を見ながら調整していかなければならないのかなと。</p> <p>例えば、当社では、もう少しITを入れて人を減らしたいところですが、やはり人の働く場所をつくらなければならないと思い、人を減らさずに、ITを使うのをやめていこうということで現状を維持しています。効率性を考えると、もっとITを入れて効率化を図りたいのですが、人を減らすことを考えるのであれば、人は減らさないでこのまま継続していきましょうという考えです。</p> <p>先ほどから、コンビニの話が出ておりますが、まだまだこれから大きくなっていくと思います。コンビニ戦争の中で、まだまだ便利になる時代になっていくと思います。ただ、当然便利になるにはお金がかかりますから、その辺を考えながら、マイナンバー制度も含めて検討していただければと思います。</p>
滝本委員	<p>マイナンバーカードの普及がなかなか進まないということですが、やはり一般消費者の意見として、個人情報流出や、マイナンバーカードを紛失したときの影響などを考えると、どうしてもマイナンバーカードを持ちたくないという気持ちになっていると感じます。また、お年寄りなどは、ちょっとした操作ミスで自分に思いも寄らない負担がかかってきたりするということがありますので、やはり対面で対応してほしいという方が多いと思います。マイナンバーカードを持てば、それをなくした場合にどんな危険があるか分からないということに、すごく不安がっているということもありますよね。</p> <p>顔写真も付いていて、その人しか使えないということですが、今はクレジットカードでも、1年間ぐらいプログラミングを勉強した人が適当につくったら使えちゃうというような恐ろしい時代になっていますので、マイナンバーカードも万が一落とした時点で、その日のうちに、その人がマイナンバーカードで契約したものが使えてしまい、海外などを通してわけのわからない請求が1か月半後に来たりするなど、危険な時代になっています。</p> <p>個人情報の管理という面で、ある程度高齢の方は、不安に思ってマイナンバーカードを持ちたくないという方がいますし、若い人でもマイナンバーカードを拒否している方は、やはり個人情報流出という点を気にして、持ちたくないということが実際に起きているのだと思います。</p>

石森会長	普及させるためには、持っていてなくしてしまうとか、悪用されるとかといった点について、丁寧に説明をしないとイケませんね。
事務局	一昨日から昨日にかけ、私ども市の管理職や窓口担当職員など、個人情報データを扱う業務に携わっている職員向けに、研修会を実施したところでは、まずは、私たち職員がきちんとマイナンバー制度のことを理解して、そのような個人情報のセキュリティをどうしたら良いかということについて、もっともっと理解していかなければならない。その上で、やはり市民の方々にも、このような理由で安全ですと、もっともっと分かりやすく説明させていただかなければならないと思っております。
中村委員	ただ、現実的に、マイナンバーカードを持つ側として、市民一人ひとりがメリットというか、便利だという実感がないですよね。だから普及しないのではないですか。 先に謝りますけども、私は持っていません。皆さん持っていらっしゃいますか。実際のところ、どれほど便利なのかしらって。なければ何が不自由なのかという、そこが本当に伝わっていないと思います。
事務局	確かに、マイナンバー制度の大元締めが国の総務省なのですが、マイナンバーのポータルサイトがあって、そこにマイナンバーカードを持っている方がアクセスすれば、いろいろなサービスが受けられるという中で、まだ5つぐらいのメニューしかないという状況です。その一つは、子育て支援サポートとして、例えば、児童手当や児童扶養手当は、転居した際の手続に、前にいた市町村の課税証明などの必要な書類がありますが、そうしたときにマイナンバーカードがあれば、転居先の市役所でマイナンバーカードをお借りして、情報を取得できるということがあります。
中村委員	個人番号さえ分かれば、カードがなくとも対応できるのではないですか。
事務局	やはり一番大変なのは、本人の成りすましというところでは、本人に成りすまして、拾ったマイナンバーカードを使うとか。基本的には、写真が付いているので難しいとは思いますが、そこは、やはりわれわれ行政職員が、窓口での取扱いをしっかりとしないと。 われわれ職員自身、きちんとその辺の知識とノウハウを積まなければならないと思っておりますし、市民の方々には、マイナンバーカードのメリットをもっと分かりやすく説明させていただかなければならないと思っております。
石森会長	それでは、次に、進捗状況の評価方法とスケジュールについて、事

	<p>務局から説明を受けたいと思います。</p>
事務局	<p>それでは、説明させていただきます。</p> <p>評価方法につきましては、事前送付した資料7-1にも記載させていただきましたが、委員の皆様からは、本日の質疑を踏まえ、平成29年度の進捗状況に対し、御意見をいただきたいと思います。</p> <p>資料7-7を御覧ください。こちらの資料が、御意見をいただくシートとなります。</p> <p>資料をめくっていただきますと、ページの上段には、テーマごとに個別の取組項目が記載されております。</p> <p>先ほど、事務局から説明させていただきました、平成29年度の進捗状況につきまして、テーマ全体の進捗や、個別の取組項目に対し、下段の意見欄にコメントをいただきたいと思います。</p> <p>また、最後のページには、プラン全体を通して、御意見をいただく欄も設けております。</p> <p>お手元には、参考資料として、評価シートの記載例もお配りしておりますので、参考としていただければと思います。</p> <p>なお、こちらのシートにつきましては、必ずしも全ての項目に対し、意見を記載する必要はございません。特筆すべき項目、気になった項目に対してのみで結構でございます。</p> <p>本日は、これらの資料をお持ち帰りいただき、コメントを記入し、事務局へ提出いただくこととなります。大変お手間をおかけしますが、よろしく願いいたします。</p> <p>委員の皆様からいただいた御意見につきましては、審議会から市長へ提出する「意見書」に反映することとなります。</p> <p>お忙しい中、誠に恐縮ではございますが、こちらの評価シートにつきましては、6月13日までに、郵送又は電子メールで提出いただきたいと考えておりますので、よろしく願いいたします。</p> <p>こちらでメールアドレスを把握している委員の皆様には、後ほど、データでも評価シートをお送りしたいと思います。</p> <p>評価方法につきましては、以上でございます。</p> <p>次に、意見書策定にあたっての今後のスケジュールでございますが、委員の皆様から提出いただいた評価シートは、その後、事務局で取りまとめ、市に対する意見書案を作成いたします。</p> <p>これを皆様に送付させていただき、次回の審議会にて、御意見を伺い、修正等を行い、完成した意見書を石森会長から、市長へ提出する</p>

	<p>流れとなります。</p> <p>次回の審議会につきましては、あらためて御案内させていただきますが、現在のところ、7月中に開催する予定でございますので、よろしく願いいたします。</p>
石森会長	ただ今の事務局の説明について、何か御質問等ございますか。
藤田委員	今回の資料の中で、取組統合という項目がいくつかありましたけれども、進捗状況評価シートには、個別の内容以外に、例えばどの取組とどの取組は統合した方が良いのではないかとあるとか、違うやり方が良いのではないかとというような意見を書いてもよろしいのですか。
事務局	NEXT STAGEの改定版の中で、すでに取組統合としたものについては記載していただく必要ないかと思えます。それ以外で、今後、これとこれは連携して取り組んだ方が良いのではないかとあるとか、そのような御意見があれば、記載していただければと思います。
藤田委員	<p>先ほど職員数のお話が出たときに、今までとちょっと違う認識だった部分のお答えがあったので。</p> <p>要は、職員が減れば減るほど良いということではなく、一旦減らすということについては止めて、見直すというのであれば、そこから先は組織論なのだと思うのですね。そうすると、次の項目の取組と統合してしまっても良いわけです。その無駄を減らすという意味合いがなくなっているのであれば、適正な組織づくりの取組と統合してしまっただけで良いわけですので、そのような意見を書いてもよろしいのですか。</p>
事務局	<p>御意見については、自由に記載いただければと思います。</p> <p>職員数全体としては、一旦止まって、基準の範囲内で、どうしても増やしていかなければならない部署もありますので、そのためにどこかで生み出すという考え方です。</p>
藤田委員	増やすということは、人数の問題ではなく、機能の問題なのであれば、そこから先は組織論ですよ。
石森会長	例えば、採用をやめて、空白が空いてしまった場合に、それが組織かという問題とかね。60から65歳まで、もっとその年次を上げて、残っていただいて仕事をするとか、そういうのも別途あるわけでしょう。
事務局	毎年、定年退職の人がいるわけですので、人数を変えないとなれば、同じ数を採用するということになります。あとは、例えば福祉分野などは毎年増員しておりますし、これからも必要だろうと思えます。先

	<p>ほどの杉立委員の御意見にもありましたが、コンビニを活用して人を減らしていくのかといいますと、そういうところで生み出した人を、他の必要な部署に付け替えていくという作業となります。そのような面では、全体の数字の管理は必要なくなると思われるかもしれませんが、その中でも、人の付替えという作業は非常に多く出てきているところです。</p>
石森会長	<p>統合や、あるいは関係している項目同士、一緒にやったらどうかとか、そういうことは自由に御意見いただいて良いですね。</p> <p>私も、今日は質問しませんでしたけども、市民ホールについて、一度立ち止まって考えて、効率の良い施設にするならば、CではなくてBかもしれないとかね。評価をもう少し自由にしても良いのではないかということも考えます。単に遅れているわけではなく、そのような議論があれば、自由に記入して良いというふうにしていただいて、あとは、まとめるのは事務局に。</p>
事務局	<p>A B Cにつきましては、あくまで自己評価というところです。</p>
石森会長	<p>そのほかに御意見、御質問ございますか。なければ、最後に事務局から何かございますか。</p>
事務局	<p>委員の皆様には、評価シートの提出をお願いしたところですが、不明な点が出てきましたら、随時、事務局に問い合わせただければと思います。</p>
石森会長	<p>最後に、全体を通して、何かございますか。</p> <p>それでは、本日の審議会を終了いたします。ありがとうございました。</p>