

総務常任委員会視察報告会要点記録

日時：令和4年12月14日（水）

場所：岸和田市役所第1委員会室

出席者：委員長 友永 修／副委員長 田中 市子

倉田 賢一郎／井舎 英生／岡林 憲二／南 加代子／京西 且哲

視察の行程：

10月24日（月）神奈川県鎌倉市 職員の長時間勤務削減による職場の環境改善について

10月25日（火）神奈川県座間市 行政手続きのオンライン化について

報告会での発言要旨

【鎌倉市】

◆「職員力向上プロジェクト」は、超過勤務の具体的な削減施策であった。業務改善を目的とした実態調査を行い、事務工程を見える化することで、基本的な改善策を策定し、庁内で共有した。本市として参考にすべきポイントは、問題意識の共有と外部の専門企業による実態調査である。鎌倉市は過去に自前の調査による超過勤務削減に着手したが、失敗している。本市も行財政改革の実施項目に位置付けていることからすぐに実行すべき。そのためにも担当課は視察すべき。

◆現場の職員の長時間勤務改善は、本来は、課長、部長、副市長などの管理職の仕事なので、外部民間会社へ問題解決方法を委託することは感心しない。長時間勤務削減の解決方法は、行財政改革の実行。それは、今までの「管理型の行政運営」から「事業型の行政運営」へ変革することであり、部長、課長には原課の業務改善の権限と責任を自覚し経営力を発揮していただきたい。事業推進のカギは、アナログからデジタルによる変革であり、市民が求める行財政改革を実現していただきたい。

◆業務改善の第1段階として業務量を正確に把握することが重要だが、職員で業務量・業務内容の把握、改善策を検討するも、有効策は見いだせず、外部委託することで把握できた。その後の改善策検討はQCサークルを設置。行革推進課が日程調整、会場確保、ファシリテートなどを行うことで継続できている。取り組みの背景には法制度の変更による業務量の急増があったが、業務量が急増してから業務改善を実施するのは非常に困難。コロナや物価高騰などにより行政も様々な対応に迫られ、突発的に業務量が増える事もある。窮地に立たされてから業務改善を行うのではなく、日常的に業務量や業務内容を把握し、業務を最適化することが重要と考える。

◆超過勤務の増大、職員のメンタル不全、市民サービスの低下などについて、行革推進課や委託業者が業務量などを調査し、課題解決への手法が提案されている。残業代の減額をはじめとする、管理職による適切な組織マネジメントを含む改善手法の全庁的な展開の必要性が示された。第三者による調査、業務量や作業内容の見える化や小集団改善活動など参考にすべき事項と考える。

◆内々の視点では課題解決が進まないことから外部委託したという一歩進んだ原因究明が効果につながったように考えるが、あわせて、各部局だけでは進まぬ環境改善に、行革部門の旗振り役が各部局へのサポートを強化したことが最も重要ではないか。また、具体的な改善手法実践はQCサークルが自ら目標を立てたことにより積極的に活用できたと思われる。旗振り役、実践役が各々の役割を認識し、自発的に取り組むことで効果が表れるのではないか。管理職と職員が課題を共有し建設的な意見を出し合い、職場のモチベーションを保持することが、職場の環境改善、市民サービスの向上につながると考える。

◆課題を明らかにするために、初年度のみ民間に委託し、職員インタビューなども通じて赤裸々な実態を把握し、実効性のある改善計画が作成されたとのことであった。内部では触れにくいことも明らかにして対策を立てるためには、外部の専門性のある機関に委託することは検討に値する。また、QCサークルを設置し推進したとのことだが、当事者の切実な思いと改善への意欲が大切と感じた。超過勤務減少が、市民サービスの向上やクレーム減少となり、効率化につながるなど好循環となることも参考になった。

◆対象を障害者福祉課に絞り込んだことで、委託料が単年度のみ150万円程度。自前よりも詳細な実態調査が出来たとのことだった。しかし、実現には自発的取り組みが必要である。行革推進課による基本計画と障害者福祉課による実施計画で改善手法を具体化し、QCサークルによる改善への取り組みの推進で、超過勤務時間が半減以下となったとのことであった。3~4年と長期にわたり粘り強く取り組む必要があり、本市でも超勤削減を目指すなら、自発的取り組みが継続できるよう、管理部門の支援やフォローは欠かせないと感じた。

【座間市】

◆登録者が、住民の6割にあたる78,000人となっていることから、行政手続きだけでなく、パブリックコメントや住民の意識調査に活用していることに注目したい。LINEによるアンケートで約50%の有効回収率であったことから、本市も行政運営に欠かせないコミュニケーションツールとして導入を考えるべきである。

◆スマホアプリ等を用いたオンライン行政サービス実施には、まず登録者を増やすことが大きな課題だが、座間市ではLINEでコロナワクチン予約を実施したことから年代を問わず

多くの人から利用されていたとのこと。本市でもコロナワクチン受付のため公式LINEを開設しており44,000人以上の登録がある。これを利用して行政サービスを拡充することで多くの市民に利用していただけたらと思う。

◆オンライン手続きの導入で、いつでもどこでも欲しい時に申請でき、職員の負担軽減と市民の利便性向上につながる。市民が使い慣れており、利用率の高いLINEは幅広い機能を安価で利用でき、登録者・手続き数は増加している。本市でも自治体と住民の距離を近づけ、行政の電子手続きの簡素化のために導入したらよいと思う。

◆座間市では中心担当部署を決め、全所属を回り意思疎通を図りながら窓口となる職員を立てるといった行動を起こしたことが素晴らしい。何よりも市民の利便性を最優先に登録者数と手続き増加を目標にしたことで効果が出ていると考える。市民の身近なツールを生かすことで情報提供においてもプッシュ的に届けることができ、アンケート機能も果たすことから、双方にメリットがあるオンライン化は早急に進めるべきである。

◆LINEは個人情報の保護という点で課題があると考えていたが、「官公庁・自治体向け追加規約の同意」がなされ、改善されているとのことであったが、国の個人情報保護法のもとでは不安も残る。事務手続きだけでなく、情報提供やパブリックコメント、アンケート等での活用、学校保護者連絡システムなど活用も広がっており、行政にとっても市民にとっても便利なツールではあると思った。

◆評価のポイントとしては、市民も使い慣れていること、幅広い機能が定額で使えること、各種システム導入より安価であることがある。セキュリティについても官公庁・自治体向けの追加規約の同意で個人情報が保護されるとのこと。ただし手続きにかかる費用の支払いがLINE Payのみのため改善を求める声が多く、今後Pay Payも導入予定とのこと。システム導入にあたり、座間市が契約している業者以外にもシステム開発業者が多数あり、その選択は重要とのことであった。利用者の94.5%が便利だと思っているとのことで、本市でもLINE公式アカウントの開設、オンライン手続きの実現を望む。