

令和4年度 第1回庄内町行政改革推進委員会 会議録

- 1 開催日時 令和4年11月15日（火） 15時00分～16時40分
- 2 開催場所 庄内町役場 会議室1
- 3 出席委員 小野英一、工藤隆、土田徹、長南美香、國本美鈴、伊計麻衣子
- 4 事務局 企画情報課：課長、企画調整係長、企画調整係

(15:00)

1 開 会 企画情報課長

2 町長あいさつ

任期替えになってから2回目ですが令和4年度では第1回目の会議となります。前回もお話したかもしれませんが、今までやってきた1つの事業を廃止や改革するとなると職員や担当部署でも難しい部分がございます。委員の皆様からは、ステレオタイプにならずにいろんな形で率直なご意見をいただければと思います。庁舎の方もDXが進んできて、LINE登録も人口の1/2、ワクチン接種もLINEによる予約が全体の7割に達している状況です。スマホ市役所といったスマホによる行政手続きも進めており、現在40の手続きがスマホからできるようになっています。来年に向けては、セブン銀行で交付金の受取ができるしくみへの対応についても現在やっているところです。マイナンバーカードの取得率は6割くらいと聞いておりますが、電子申請も含めてより利便性の高いワンストップサービスに向けて取り組んでいければと思っています。役場におけるそれぞれの事業については、マンパワーが足りないなど様々な課題も出されておりますが、どのような形にすればよいのか解決策を模索しているところです。今年度は庁内報を発行し、職員が共通意識をもって課題認識などができるよう、意識改革につなげる取組を行っています。今日はそれぞれ資料の説明や協議があるようですので、よりよい行政運営、まちづくりに向けて皆様から忌憚のない貴重なご意見をいただきたいと思いますので、よろしくお願ひします。

3 委員自己紹介

4 委員長あいさつ

このとおり大変距離が近い少人数の会議でございます。いろいろご所属やご出身様々でございますので、それぞれのお立場からぜひ忌憚のないご意見をいただければと思います。どうぞよろしくお願ひいたします。

5 協議

- (1) 令和4年度行政評価専門部会報告書について
- (2) 令和4年度行政改革の取組報告について

【事務局】資料に基づいて説明。

【委員長】今の説明についてご意見、資料に関する質問などありましたらお願いします。

【委員】申請手続きに関連して、公金でクレジットカード支払いができるものとはできないものがある。国民年金はできるが、町民税や健康保険等はできなかったと記憶している。引き落とし、もしくはコンビニでの支払いに限定されていたはず。金額も小さくはないので自動引き落としは不安だし、クレジットカード払いだと楽なうえにカードにポイントがつくメリットがあることなどから、支払いをする町民側としては、クレジットカード払いできる公金を増やしてほしいと思う。他の自治体ではやっているところもある。支払う町民側としても楽になるし、町側としても徴収漏れを防ぐことにつながるなどメリットはあるのではないかと。

【委員】町内商店のデジタル化の話題が出されたときに、商店数は多いわけではないので、行政ポイントもつくようなくみづくりができないかという話になった。既存のポイントのしくみはあるが、金融機関からは行員の減少もあり、対応が困難になっているという意見もあった。町も健康マイレージ等の取組もやっているのでも、そういったポイントも含めて行政と多分野で一緒にやっていくことができれば、という意見が出されていたので、前向きに進めていただきたい。

【委員長】抽象的な言い方になるが、資料を見ても職員の日常の状況が垣間見られ、業務が重たくなってきているのだと感じた。町民目線も大切だとは思いますが、職員の事務作業がいかに楽に効率的になるか、その環境を考えてあげてほしい。それが結果的に町民サービスにつながってくるのだと思う。AIやRPAは入力作業が早くなるという認識と次元の話。今あるものを自動化するという次元での行政のスマート化という発想は合わないと思ってしまう。職員の「仕事」とは何なのかということをもっともっとみつめてもらえればよいと考える。

【委員】コロナ禍が招いたいろいろな補助金や補助事業により、その審査業務や交付業務などが増えていると思われる。職員数はどんどん減っているけれど新しい事業はどんどんしなければならぬ。ではどの部分をスマートにすればよいのか、と考えても自分自身思いつかない状況。若い家族がいる家庭は手続きをスマート化しても対応できると思うが、高齢者世帯ではなかなか対応できない。全町民にスマホを貸与するような取り組みをすれば、所在確認による見守りもできるなどメリットはあると思うが、それにはすごい予算がかかる。新しいことを始めるには必ずお金がかかるが、それをやらないとスマート化はできない。ということであれば、どこかの部分をなくしてもそれにお金をかける必要が出てくる。

今、医療機関等にいくと自動支払機になっているところが多く、コロナ禍の3年間でいろいろ変化が感じられる。庄内町の窓口でもタブレットが設置してあるなど、どんどん進んでいると感じている。できるところからお金をかけて地道に進めていくというのが一番の近道なのではないか。

【委員】正直なところ、町民として生活していて、あまり役場に関わることがない。お金など現金で支払う場面で、会計室に設置してある自動支払機が1台であることに不便さを感じる。1台だと「なぜ機械である必要があるのか」と疑問に思う。順番待ちしなければならない場合は、前の人にプレッシャーがかかるのではと気を遣ってしまう。2～3台あれば機械化にも納得がいくし、利便性も高くなると思う。

また、真夏に役場に用事があって来た時に、本庁舎の中が暑かった。経費削減を考えて空調を調整しているものと思われるが、町民としては役場職員に町政のために頑張ってもらいたいので、働く環境は整えてあげていただきたい。それを税金の無駄遣いだとは思わないし、そんなつもりで税金を払っているわけではない。快適な環境で業務に力を入れてほしい。

【委員】町民として役場の方とやり取りをする中で、連絡が電話でも書面でも来て、丁寧さに驚く半面、紙でのやりとりの多さに驚いた。本日の会議も紙に印刷された資料が事前に送られてきた。送料や印刷する手間、宛名書きする手間、用紙代、印刷代などコストと手間がかかっているはず。どの課でもそのような対応をしてくれていて、丁寧な対応だと思う反面、自分だったらしない、とも思う。ありがたいと思うが、これは本当にやるべきことなのかという疑問ももってしまう。そういう小さな「昔からのやり方」をトータルの時間で考えて職員の時給に換算すると、相当なタイムロスとコストロスになっているのではないかと感じる。庁内のペーパーレス化の取り組みももちろん必要だが、文書を郵送することを減らすという取り組みも今後考えていかなければならないのではないかと感じる。われわれの世代だと、メールで送ってもらった方が携帯でも見られてよいという人もたくさんいると思う。すべての会議でというわけにはいかないと思うが、紙から離れる意識改革が行政としても必要だし、町民側に伝えて改革していくことも必要だと思う。経費削減と労力の削減（業務の効率化）のためと明示して、紙の通知から電子的な通知に変えていくというのは、わりとすぐにできる行政改革だと思うし、経費カットも労力カットも実現が期待できると思う。どうしても紙でほしい方には印刷します、というような対応も考えられる。また、ノートパソコンでの業務で、会議もペーパーレスなど、ツールのデジタル化も進んでいると見受ける。会議をしながら議事録を取って、会議が終わったあとの労力を減らすなど、より効果的に使う方法を職員の中で共有して業務改善につなげてほしい。二度手間にな

らない工夫で労力や時間の無駄を減らして、職員の余力が生まれるようになればと思う。

【事務局】職員でも人によっては前年踏襲、今までそうやってきたからそれにならって、というやり方をしている場合が多い。業務改革していくべきところと考える。

【委員】死亡届けひとつにしてもあらゆる部署に回されて大変な思いをしたという声を聞く。行政のサービスが下がってはいけないという命題もスマート化にはあると考える。役場退職者は長く行政に関わっており、総合的に役所の仕事を理解している。そういった方の上手な活用で、必要なところに必要なマンパワーを置くことも有効と考える。機械だけでは対応できない部分が必ず出てくるので、町民が必要とする場所へのマンパワーの補充・活用を推進していければと思う。役所は自分のテリトリーを外さないという傾向が強いが、一般来庁者はトータルで対応してほしいという感覚でいる。

【事務局】お悔み手続きについて、書かない窓口というサービスで本町は10月から手続きのワンストップサービスを始めた。町民があちこちに回ることなく、職員が入替わり立ち代わり対応して手続きできるしくみを運用している。今後、他の手続きについても導入していく予定である。

【委員】電子申請できる手続きの拡充について、知らなかった。お知らせが来ているのかと庄内町の公式LINEを遡ってみたが、10月にイラスト付きのお知らせがあった。読み飛ばしていたものと思われる。LINEを使っている世代がターゲット層だと思うので、定期的にシリーズ化して読み物として発信するだけでも意識が変わってくるのではないかと思う。今回のお知らせはイラスト付きでポップだったので、広告のように認識してしまい、無意識に見るのを飛ばしてしまった可能性がある。LINEのしくみ上、文字で送らないとロック画面にプッシュ通知として出てこない。気づきにつなげるためにもプッシュ通知の利活用を工夫したらよいと思う。

【委員長】事務作業の効率化の部分で、町長の決裁が多いということについては以前業務改善甲子園でも出された話題で、それによって意思決定に時間がかかるという課題だったが、それについて適格に対応している点は評価できると思う。できることとできないことがあると思うが、こうしてできることから対応していることは町の対応として素晴らしいと言える。今後もできることからやっていただければと思う。

【委員】ふるさと応援寄附金は、全国で取り合いになっている。第三セクターでもいろいろ考えているところではあるが、町の職員からも「こういうのがあったらおもしろい」や「これだったらできるのでは」といった提案をいただいて改善検討していけば寄附も増えるのではないかと思うので、ぜひ意見を出していただきたい。

【委員】庁内報について、コンパクトシティという記載がある。前回か前々回の会議の際に私も話をしたが、どうしても人口減というところで、これを「考える」時期

ではなく皆さんで「動く」時期にきていると思われる。どうしても人口減になった場合はコンパクトにならざるをえないと考えているが、皆さんはどうか。立谷沢地区は雪の量も違うので、除雪費も相当かかっているのではと思う。立谷沢地区に暮らしてみてもどのように感じるか伺いたい。

【委員】市街地から遠い雪の多い地域に暮らしているが、除雪については生活にかかせないサービスであり、行政からも丁寧にしていただいている。人口減少については5年後や10年後の予測などを見ても、本当にどんどん減っていくのがわかる。コンパクトシティになるにしても、例えば立谷沢地区の住民が全員住めるような集合住宅などを建てていただいて、みんなで移住するなど、よほどのことを考えないと実現しないように思う。立谷沢の観光資源など、どうしても守りたいものはある。お米がおいしい地域なので、あの田んぼなどは残してほしい。全国的に過疎地域はものすごくあって、限界集落と言われているところもある中で、高知県に視察に行ったときに「次の世代のためにできることをどんどんしていく」という状況を見た。80歳近い方がお茶の生産組合長をしていて、「ペットボトルのお茶はエコではないからもうダメだ、全部紙パックにしよう」と呼びかけ実現していった。ちょっと皆さんの意識が変われば、年齢など関係なく新しいことに挑戦していけると思うので、おもしろいことをみんなで考えていければと思う。

【委員】老人世帯や一人暮らし世帯など、一人で暮らしていけるかと言ったらできないというのが実態。かといって集合住宅などで一緒に暮らすとなると、「絶対に行かない」という高齢者がたくさんいるところがこの地域であるとも思う。行革の流れで住むところを変えるというのは難しい話だと思う。ただ、少人数のために今のままの除雪体制や除雪費負担でよいのか、ということは確かに避けて通れない課題であると思う。立谷沢地域は周辺住民が自分の家以外も除雪してくれたりする。帰宅時間を知る近所の人気づいて除雪してくれるなど。そうやって生活してきている人たちにとっては、その助け合いが普通のことになっている。それを普通のことと捉えるのか、恵まれていると捉えるのかは、外から入ってきた人を見て、気づいて、こういうところがすごいと思ってくれたり、ここは改善すべきと思ってくれたりする。そういった外からの目線も必要な時期と思う。また、地域にある寺の草むしりや清掃を地域の婦人たちが行う活動に参加しているが、どんどん人数も減ってきて、自分より下の年代がいない。自分がもう10年頑張ったとして、その先誰も来なかったら、自分ひとりでやらなければならないのかと考えるところまできている。周囲からも「どうするの?」と言われるし、そう思っている世代が増えてきたと思う。

【委員】町の財政状況については、本当の意味で理解していただく機会は意外と少ないと思われる。広報はしているけれど意味がわからないという感じになっている方も多いのかもしれない。数字だけ表すのではなくて本当に理解されるような広報

の仕方を考えるべき。ただ、ないないづくしでは町も寂しくなっていくだけ。町の収益性を高めないことには活性化はなかなか難しい。元気な自治体は元気なところを必ずもっている。庄内町にはそれがたくさんあるような気がする。ふるさと納税がひとつのアピールの場でもある。国の大きな流れに沿った目線も大事だし、いろいろなことを思うが、財政状態というのは町民にとって大事なことなので、本当に理解したうえで町民が何を望むのかをしっかりとキャッチできるような対応が必要なのではないかと思う。除雪など地域内での助け合いはこの先難しいと思われる。市街地は「自分の家は自分で」と町内会長が堂々と言うような状態。この先は、自分の生活道路は自分で守るという道しかないと考える。

【委員長】今までのお話の他、行政改革全般についてご意見あれば伺いたい。

【委員】職員数が減少していく中で、退職前に離職する人も出てきているとのこと。職員間で事務作業等における便利さの成功体験や工夫など、ノウハウ・事例などを共有して業務改善につなげていけばよいのでは。データの共有によって紙が減る、作業が減るなどメリットが出てくることもあるのでは。

【委員】若手職員の離職については、全国的にもそういう動きがあると言われている。総務省でもデータをとっているものはあるが、どういうふうにしてやめたのかというのは難しいところのようだ。庄内町でもそのような傾向はあるのか。

【事務局】数は多くないが、庄内町にも若手職員の離職は見られる。1年に1人はいなくなっているような状況。コロナ禍におけるコミュニケーション不足も原因のひとつと考えられる。また、職員のモチベーションを引き上げるための対策や人材不足も課題として捉えている。

【委員長】コロナ禍によるコミュニケーション不足やモチベーションなどいろいろな問題があると思われる。マンパワーは重要なリソース。ぜひ町の方でもしっかりと対応していただきたい。町長からもモチベーションを上げることについて言及されているということは、職員の皆さんが働きやすい環境、働ける環境を目指していると言えると思う。マンパワーを落とさないことが町民サービスにもつながってくるので、しっかりと対応をお願いしたい。

【委員】新しく採用された職員は、自分の行きたい部署に行くことができるのか。希望しない部署に行ってしまったからやめてしまうということはないのか。

【事務局】特に希望をとっているわけではないと思う。行政職なので異動は必ずあるものでいたしかたないということは認識されていると思うが、適材適所も難しい。配置された先で十分なフォローがされているかというところも課題。

【委員】若手の離職については民間企業も似たようなところがあると思う。大きな原因は給料とやりがい。それに伴う評価も。人間関係もあるかもしれないが、それは性格も関わってくるので、コントロールが難しい。こちらで変えることができるとすれば、給料かやりがいに関すること。給料を簡単に上げることはできないこ

とは認識しているが、けっこうそこに対して不満を持っている人は多いのではないか。その割に町民からは高度なことを求められたり、品行方正でいなければならないなかったり、業務は増えていくのに、何かあれば「役場はいいよな」と言われるなど、いろいろなことが積み重なったうえで、給料も低いというのは結構大きいのではないかと思う。行政の見直しの中に、給料の見直しも必要なのではと感じる。企業では評価制度で昇進のスピードが変わったりしてやりがいに結び付けることもあるが役場では難しいか。一例として、従業員表彰というか、年度内でもすごくよかったプロジェクトなどを町民や職員による投票制度で評価して表彰するなど、自分のやったことが町民に知られて認められることがモチベーションに繋がっていくことも往々にしてあるかもしれない。それが昇進につながるなどすれば一番いいが、それも難しいのであれば、お金がかからないものでも「やってよかった」「またやりたい」というやりがいに繋がるしくみで対策しなければならないと思う。若い人目線で言うとそういうところが大きいのではないかと思う。難しいのは承知の上で。

【委員】役場の中で、何をやっているときが一番楽しいのか、何にやりがいを感じるのかなど話す機会はあるのか。どんな言葉が若い人に届くのかを庁内でいろいろ試してみるのもよいかもしれない。課長から褒められればご褒美のようにうれしく思うはず。一般企業や事務所でも、自分で仕事を見つけて、仕事として成り立つことにつなげているのであれば100円でも1,000円でも評価したいと思う。「やってあたりまえ」みたいな対応だけは若い人には絶対しない方がよいと思う。きちんと「見ていますよ」というのを伝えるコミュニケーションが大事。褒めることができる人が上司であるべき。性格だろうから難しいとは思いますが、そういうことを心掛けていただければ。庄内町でこれだけ優秀な人材がいるところは役場以外にはないと思われる。若い人がやめていくというのはとても残念なこと。民間に来ていただけるのであればぜひ来ていただきたいと言う事業者も少なからずいると思う。

【委員】商工会では従業員表彰というものがある。勤続5年、10年、30年など。役場にもあるのか。

【事務局】永年勤続表彰などはあるが、みんなの前で表彰されるのは退職時である。

【委員】現職のときに表彰される機会があってもおもしろいかもしれない。

【委員】何で表彰されたのか、理由を広報で町民に情報発信してくれば、役場の人がこんなことをしてくれたのだ、と町民にも伝わって一石二鳥。

【委員】行政に携わると、こちらが職員の心配をするほど大変な部署を目にすることがある。外部の力を借りることもできると進言したこともある。誠実に一生懸命仕事している職員の姿を見ると、うれしい反面大丈夫かなと心配に思うこともある。表面には見えないところでそのような部署があるように思われる。

【委員】 役場では人事評価をしているのか。

【事務局】 人事評価制度は一時期実施していた。現在は個別にしている部署はあるが全体的にはしていない状況。人物評価については、総務課長から各課長に依頼されて提出している。昨年度は課内の職員一人一人に面談したうえで提出せよとの指示があり、そのように対応した。その前までは普段見ていることや気づいた点について記載して提出していたが、面談して提出するのは初めての試みだった。その際に悩んでいることなどがあれば聞き取りもした。

【委員長】 この他、皆様から発言したいご意見はございますか。

【委員】 特になし。

(3)その他

【事務局】 特になし。

【委員長】 委員の皆さまから何かございますか。なければ協議を終了します。

6 その他 特になし

7 閉会

(16 : 40)