

令和6年度 第3回 帯広市行財政改革推進委員会 議事要旨

日時：令和6年10月29日（火）10時00分～11時15分

場所：帯広市役所 10階 第6会議室

☐ 出席委員

岩本博幸委員長、岩崎優子委員、河西智子委員、坪沙代委員、三品幸広委員

☐ 事務局

総務部 組織人事室 樂山職員監、人事課 藤芳課長、奥秋行政改革主幹、林人事・行革係長、砂岡主任補

☐ 傍聴者等

報道関係者 1名

☐ 会議次第

1 開会

2 議題

（1）帯広市行財政改革計画の取組状況について

（2）帯広市 未来のための行財政推進プラン（原案）について

（3）その他

3 閉会

☐ 議事概要

発言者	時程	内容
事務局	10：00	これより、令和6年度 第3回 帯広市行財政改革推進委員会を開催する。 本日、6名中5名の委員の出席をいただいているため、帯広市行財政改革推進委員会設置要綱第7条第2項の規定により、会議が成立していることを報告する。 (会議趣旨説明、事務局紹介、本委員会について、資料確認)
事務局		今後の議事については、設置要綱第6条第2項の規定により、委員長が議長を務めることとされていることから、委員長に進行をお願いする。
委員長	議題(1) 10：05	はじめに（1）「帯広市行財政改革計画の取組状況について」を議題とする。 事務局から説明願う。 (資料1、資料2に基づき、取組について説明)
委員長		ただいまの事務局からの説明に対し、意見や質問があれば発言願う。
委員		資料1 「2 計画に位置付けた指標の動向」について、指標1が悪化している要因は何か。

事務局	はっきりとしたものはないが、まちづくり＝生活という認識があり、税金と直接関係がない大型商業施設の閉鎖などによる生活の利便性の低下などのネガティブな影響が反映されている可能性がある。また、税金の使い道について市民へ情報が届いていないことも要因の一つであるだろう。
委員	税金とは関係のない部分でネガティブな要素があると影響を受けてしまう可能性があるということか。
委員長	漠然とした調査になっているため、分野ごとに調査を行えることができればまた変わってくると思われる。
事務局	補足だが、まちづくりアンケートでは「まちづくりのために有効に税金が使われていると思うか？」との質問をさらに掘り下げた質問もあり、「有効に税金が使われていないと思う理由」として、「どのように税金が使われているか、分からない・分かりにくいと感じるから」が 64.4%、「自分の身近な所に、税金があまり使われていないと感じるから」が 55.1%となっている。
委員	まちづくりアンケートの選択肢はどのようなものがあるのか具体的に教えてほしい。
事務局	「まちづくりのために有効に税金が使われていると思うか？」の質問に対しては「そう思う」、「どちらかといえばそう思う」、「どちらかといえばそう思わない」、「そう思わない」、「どちらともいえない」の5段階に分けられている。 「有効に税金が使われていないと思う理由」の質問に対しては「どのように税金が使われているか、分からない・分かりにくいと感じるから」、「必要のない分野に、多くの税金が使われていると感じるから」、「自分の身近な所に、税金があまり使われていないと感じるから」、「その他」となっている。
委員	有効に税金が使われていると思う市民の割合の 21.2%は「そう思う」、「どちらかといえばそう思う」を合算したものか。
事務局	そのとおり。
委員	目標値の設定の仕方はどのようにしたのか。
事務局	計画策定時に基準値を設定し、そこから毎年 1 pt ずつ増やすことを目標としていた。
委員長	日本は税再配分方式であり、目的別に税金を活用していることが目に見えにくい。

委員		税は国税、道税、市税など様々あり、区別が難しいと思われる。
委員長		資料2 5頁 「自主財源の確保・拡大」について、ふるさと納税の寄附額が令和4年に比べ、減少している要因はなにか。
事務局		制度の見直し等による返礼割合の見直しに伴い、ポータルサイトを一定期間停止したことや、大口寄附の減少、中国による日本水産物輸入停止に伴う海産物を取り扱う自治体への寄附の増加などが要因と思われる。
委員		ふるさと納税の今後の方針について伺う。
事務局		自治体間競争が激しくなっているため、しっかりと力をいれて取り組んでいきたいと思っている。決められたルールの中で返礼品の魅力向上などに注力していく。
委員		県を跨いで連携した取組もあると聞いたことがあるが、帯広市ではそういったものは検討していないのか。
事務局		そのような話は出ていないと思われる。
委員長		全国的に返礼品に偏りがある中で、十勝帯広らしいものを考えていくことが課題か。品物に限らず、体験など幅広い分野を含めて十勝帯広らしいものを検討して欲しい。
委員長		他に意見等がないようなので、この議題については、これで終了する。
委員長	議題(2) 10:30	続いて(2)「帯広市 未来のための行財政推進プラン(原案)について」を議題とする。 事務局から説明願う。 (資料3, 4に基づき、説明) ただいまの事務局からの説明に対し、意見や質問があれば発言願う
委員		方向性①「デジタル化による市民サービスの向上と業務の効率化」について、ベースとなっている帯広圏デジタル化推進構想について説明願う。 また、デジタル化推進構想は官民含めた構想であるが、そのうち行政に関わる部分を計画に盛り込んでいるということか。
事務局		デジタル化推進構想に載せているデジタル化の取組の中で、帯広市役所の業務効率化に関わる部分を行革の計画でも取組として載せている。

		基本的な考え方は圏域のデジタル化を進めていくことである。 目指す方向性としては、住民向けサービスの共通化・標準化、デジタル化の推進による地域産業の進化、デジタルの力で輝き続ける環境づくり、圏域の魅力発信と関係人口等のつながりの強化としている。 取組については福祉や子育てなどの分野ごとに分けている。その中でどのように生産性をあげていくか、職員の働き方改革に資する取組を抽出して行革の計画に載せているものである。
委員		市役所内部で完結するものとそうでないものがあるということか。 また、子育てに関するイベント等の情報のプッシュ型通知では、市で把握していないイベント等もあると思う。どこまでの範囲を考えているのか。 イベントを開催する側は情報を発信したいはずなので、どのようにして情報を取得していくのか。運用の課題が懸念される。
事務局		何でも発信できるわけではないので、ある程度、市の取組に関係するものに限られると思うが、今まで幅広く周知していた情報を必要な人に発信していく。 どのような情報を発信していくのかは課題であると認識している。
委員		漠然とプッシュ型通知と記載されているが、どのような人に向けて発信するのか。
事務局		アプリなどに登録していただいている人などを想定している。 情報の種類によって、必要な人に届ける。
委員		必要な情報を届けるという点においては、「子育て」に限らないのではないか。そのため、必要な情報を必要な人という枠組みで考えると子育てに関するイベント等というより抽象的に考えても良いのではないか。 「行政手続きのオンライン化」について、オンラインで手続きを行えることについては期待している。 先日の選挙運営業務の募集について、知人に選挙運営業務に興味を持っている人がおり、その人へしっかりと情報が届いていたので、今後も必要な人に必要な情報が届くような発信を続けてほしい。
委員長		「子育て」の文言があることで限定的に感じるため、もう少し広く検討しても良いのではないか。例えば、帯広市のアプリを作成し、登録時に今後取得したい情報について選択できるなど情報について幅広く考えても良いのではないか。 分野の領域が重なっているところや関係性があるところについては、情報提供を上手くできると良いと思っている。

事務局		帯広市の LINE に登録された方は受信する情報を選択できるような仕組みとなっている。なお、この取組についてもどこまで市民に知られているかが課題である。
委員		3つの指標のうち、市民が変化を実感できるのは指標1だけなので、ここに入る数字は幅広くあるべき。公表する計画なので、市民が見向きもしない計画であってはならないと思う。 取組についても、もう少し市民を意識したものにした方が良いのではないか。プッシュ型通知にしても、「子育て」など対象を絞って記載するのではなく、他の分野の取組も加えるか、または抽象的な内容に直すことも必要ではないか。
委員長		各部署で個別に情報を発信していることが多い。 教育関係であれば、教育の内容がまとめて取得することができるが、そのほかの子育てに関する事など、関連することについては各部署で提供している状態である。内部で連携しユーザーによって、必要な情報がまとめられていると助かるのだが。
事務局		資料3「5取組項目と具体的な内容」中、3-(2)-①「市民への周知・啓発等を目的とした事業の見直し」にも記載しているように、市民周知については時代に合ったものに変えていかないといけないと考えている。
委員		3-(2)-①の年次計画に「人事課から各課に見直しの検討を依頼」としか記載されていないが、どのようなことを行っていくのか。
事務局		各課で行われている市民への周知・啓発等を目的とした事業についてはある程度把握しているため、それらについて見直しの検討を依頼していくもの。
委員		各課の取組を統合的に管理しているのは人事課なのか。
事務局		今まではそうではない。今回、行革の取組に位置付けることによって、庁内に取組についての認識を持ってもらうことも目的である。
事務局		さきほど「子育て」以外にも広くという話がでていたが、現在、「防犯・不審者情報」、「イベント情報」、「子育て情報」、「職員募集情報」、「医療福祉」、「ごみ収集」について広報広聴課が統括して帯広市の LINE で情報を発信している。
委員		「子育て」に限らず、情報発信しているのであればもっとアピールした方が良い。
委員長		先程、部署の連携の話をしたが、連携するにもコストがかかってくるため、

		業務負担増になるかもしれないが、取組を進めていってほしい。
委員		資料4「5取組項目と具体的な内容」については確定したものなのか。
事務局		これまで各課と調整してきており、行財政改革推進本部会議を経て最終決定となる。 また、計画を進めていく上で、今後5年間の中で新たな取組が出てきた場合は随時追加していく予定である。
委員		2-(2)-④「職場環境の整備」について、カスタマーハラスメント防止や職員を守る取組はどのようなことを検討しているのか。
事務局		現在は職員バッヂや名札などで身分を明らかにしながら業務を行っているが、個人情報漏洩してしまう可能性があるため、社会環境の変化に合わせて見直しを図っていく予定である。
委員長		市民としては誰が対応してくれたのかが分かれば問題ないので、必ずしも名前が必要なわけではない。例えば手続番号など、紐づけできるものはたくさんあるので検討していってほしい。
事務局		カスタマーハラスメント防止について補足すると、「不当要求行為等対応マニュアル」を策定しており、その中でカスタマーハラスメントへの対応を記載している。
委員		最近是不当要求＝カスタマーハラスメントという認識があるため、一般的な形として刷新する必要があるのではないかと。クレームもかなり増えており、服装の軽装化に対してもクレームが来ていると聞いている。以前、子どもの買い物でお店に行った時、店員さんが名札をしていなかったのを見て、そういう時代になってきたのだなと感じたところ。
事務局		「不当要求行為等対応マニュアル」については平成19年に策定し、令和6年4月に現状に応じた見直しを行ったところである。
委員		2-(3)-①「多様な働き方の拡大」の年次計画について、「テレワークのルールについて検討」は新たにテレワークのみでできる職種の応募をするということではなく、現在勤めている職員に対してのものか。 テレワークでできる職種を応募することで、優秀な人材も確保しやすくなると思うので、今後検討してみても良いと思っている。
事務局		現在勤めている職員を対象としたもの。

委員長		多様な働き方は人事制度や障害者雇用などにも関わってくる内容である。 某通信会社から聞いた話だが、本社へ出勤している職員はほとんどいない状況となっているようだ。 指標１～３の数字はいつ頃確定するのか。
事務局		行財政改革推進本部会議にて決定する予定である。 その後、来月開催される総務委員会へ報告する予定である。委員の皆さんへは総務委員会の前にお示しする予定であるが、内部の情報になるので、取扱いには注意いただきたい。
委員		指標１は方向性１と、指標２は方向性２と、指標３は方向性３の取組と関連しているということか。
事務局		そのとおりである。
委員		取組内容の進捗によって、指標が左右されるように取組項目を整理していったほしい。取組項目だけではどう指標に繋がっていくのかわかりにくいいため、しっかりと取組内容を説明していく必要がある。
事務局		例えば方向性１の取組項目全てが指標１のオンライン件数の増加に直接つながるわけではないが、間接的につながっていくものはあるので、しっかりと説明できるよう整理していく。
委員		指標と取組のつながりを計画内に補足すると分かりやすいものになるのではないか。
委員長		人口減少や職員数の確保の課題などに対して、効率的な再配置、デジタル化などの取組を進めていく中で、業務量は増えていっているのか。
事務局		今まで行政が担っていた業務を一部民間へ委託してきているので、職員が管理しているものは減ってきているが、市民ニーズが多様化、細分化しており、対応が必要と考えている。
委員長		行財政改革のイメージとして、予算や事業の削減などがある。行財政改革の本質は、限りある資源の中でどのように効率的・効果的に運営していくかであり、それを上手く伝えていく必要がある。
委員		やるからには市民に理解してもらう必要があるので、計画策定の趣旨について内容を膨らませる必要があるかもしれない。
委員長		「まちづくりのために有効に税金が使われていると思うか？」の質問のよう

		に、印象によって判断される可能性があるので、新たな計画では市民にどういった意図の計画なのかを明確に理解してもらうために、策定の趣旨をもう少し詳しく記載しても良いのではないか。
委員		行政の業務に関しては、書類の内容が年々細かくなっているように感じしており、業務も細かく、複雑になってきているイメージがある。
事務局		先程もお話したとおり、市民ニーズが細分化してきており、市民一人ひとりに寄り添った対応が求められてきている。細かな対応が必要になってきている中で、どこまで対応すべきか、対応できるのかを見極め、業務の必要性等を判断していく必要がある。
委員長		他に意見等がないようなので、この議題については、これで終了する。
委員長	議題(3) 11:10	つぎに、(3)「その他」を議題とするが、事務局から何かあるか。 (特になし) 特に無いようなので、この議題については、これで終了する。 最後に、全体を通じて、各委員から意見等はあるか。 (意見等なし)
事務局		特に無いようなので、事務局より連絡事項をお願いします。 次回の委員会は1月下旬を予定している。後日、案内文書を送付させていただきますので、改めて確認いただきたい。
委員長	閉会	本日は、各委員から、様々なご意見をいただいた。 これらの意見をしっかりと活用し、今後さらなる取組につなげていくようお願いする。 以上をもって、本日の議事は全て終了する。(以上)