

第1回 中野市行政改革推進委員会 会議録（概要）

日 時	令和7年5月15日（木）15：00～16：15
会 場	中野市役所5階 会議室52・53
出席者等	【正副会長】 藤牧会長、平野副会長 【委員】 関委員、波切委員、畔上委員、小林委員、渡辺委員、内藤委員、山崎委員、丸山委員 【市】 竹内副市長、栗林総務部長 【事務局】 阿藤企画財政課長、町井企画財政課長補佐、尾形主任主事
欠席者	【委員】 高橋委員、春原委員、佐藤委員
次第	1 開会（13名中10名出席、過半数の出席者有りのため会議成立） 2 副市長あいさつ 3 会長の互選について 4 協議事項 （1）第4次中野市行政改革集中改革プランについて （令和6年度実績報告・令和7年度目標設定） 5 その他 6 閉会
資料	・中野市行政改革推進委員会条例、委員名簿（差替） ・第4次中野市行政改革集中改革プラン （令和6年度実績報告・令和7年度目標設定） 参考資料・中野市行政改革大綱 ・各集中プラン実行による削減コストと導入運用比較について ・第5次中野市行政改革大綱・集中改革プラン策定スケジュール案

- 1 開会（総務部長）
- 2 副市長あいさつ
- 3 会長の互選について（仮議長：平野副会長）
会長に中野市区長会の藤牧浩幸委員が互選される。
- 4 協議事項（議長：藤牧会長）
 - （1）第4次中野市行政改革集中改革プランについて
（令和6年度実績報告・令和7年度目標設定）

【事務局】

資料第4次中野市行政改革集中改革プラン・令和6年度実績報告・令和7年度目標設定（以下、プランとする）についてと、当日配布した各集中プラン実行による削減コストと導入運用比較について説明します。なお、前回の委員会で事前に配布している資料の説明は省略し、議論を中心に行いたいとの意見があったので、プランについては事前に配布しているため説明は省略し、補足等がある個所について説明します。

6 ページのRPA等の導入（定型業務等のシステム）については、現在キントーンというシステムを導入しています。このシステムの中で、職員自ら集計等のシステムを作成し、作業の効率化を図っています。業務委託料も高額であるため、職員自らの工夫により作業効率を高めることを目標としているが、アプリを使いこなすための職員の技術レベルアップが課題となっています。

8 ページのRPA導入（クラウド契約システム）についてですが、現在1,400件程度の契約総数のうち、1,171件が電子契約になっているので、ほとんどの契約が電子化しています。電子契約の一番のメリットは契約締結時の印紙代が不要になることであり、事業者からも喜ばれている取組になっています。

14 ページの電子申請サービスの導入については、各種申請時に紙での申請が多かったが、今では電子申請サービスの活用が普及し、R5からR6にかけて利用数が5,000件ほど増えており、かなり浸透してきています。

19 ページの納付方法の拡充について、近年はクレジット納付やコンビニ納付等を導入してきましたが、R6ではペイジーの活用でより簡単に口座引落が出来るように取組中です。なお、記載している収納率実績はR7.2月末の実績なので、例年より低い数値になっており、実際の数値は例年と同じ程度になる見込みです。

22 ページについてですが、個別施設計画の実行は市長を中心に推進しています。縮減と増加を差引き、現在の縮減率は13.0%となっています。公共施設の管理に関しては、一点追加でみなさまにご理解頂きたい取組があります。北部・南部給食センター

の統合の件で、現在さまざまな意見を各方面から頂いております。その中で統合を進めている一番の目的は、安心・安全に給食を安定的に供給することです。設備について老朽化が進んでおり、維持修理に毎年多大な経費を費やしております。また基幹的な設備の入替には数か月の期間を要することとなり、給食の提供を止めてしまうこととなってしまいます。そのため、2つの給食センターを統合することで進めています。実際に1つに集約することでコストの削減にも繋がり、労働力不足の問題の改善にも繋がっていきますので、行政改革大綱の内容にも沿ったものとなっていますので、ご理解をよろしくお願いします。

次に、本日配布している各集中プラン実行による削減コストと導入運用比較についてですが、前回の行政改革推進委員会で委員さんから取組の内容はよく分かったので、どの程度コストの削減に繋がっているのか示してほしいとのことでしたので、今回この資料で実際に金額を算出しました。こちらの金額は市の一定の基準で算出しており、数値化できないプランもあります。また、削減コストだけでなくヒューマンエラーの防止や市民のサービス利用の利便性向上等のメリットにも繋がっています。

説明については以上になります。

【藤牧会長】

事前に資料を配布していただいたため、一括した説明をしていただきましたが、今の説明だけでは理解しきれない部分がありますのでプランの一項目ずつ順番に意見を出していくという方法で進めたいと思います。よろしいでしょうか。（特段、異論等なし）

【藤牧会長】

6 ページの RPA 等の導入（定型業務等のシステム）について、取組評価はずっと B で来ており順調に取り組んでいるようですが、いかがでしょうか。検証課題のところ研修をしたが、作成及び管理ができる人材が不足しているとあるが、システムが構築されていれば、異動等で職員が変わっても作成や管理は楽にできるのではないのでしょうか。

【事務局】

システムの作成と導入の部分が一番難しいところでもあります。システムが出来上がれば、管理等については容易になっていくとは思いますが、DX や ICT 分野に関わる人材を育成し、システムを作成していくのは非常に難しい課題となっており、この問題は行政に限らず、様々な分野の職種においても課題となっていると思われます。市としては現在、DX や ICT 分野を得意とする人材育成に主に力を入れて取り組んでいます。

【内藤委員】

・研修を実施したとありますが、どのくらいの規模や範囲で実施しているのでしょうか。

・研修を受ける方は目標値等を設定しているのでしょうか。

【事務局】

・NTT から職員を派遣していただいております、DX アドバイザーという役割で、職員への DX に関わることなど様々なアドバイスをいただいております。また R6 については、IT パスポートという資格を 10 名程度の職員に取ってもらったが、これについては月 1 回の研修会を実施しておりました。この資格を取ることで、DX の分野で職員が自発的にシステム作成等に取り組むことが出来るようになり、今年度も実施中です。

・基本的には資格の取得を目標としていますが、中には DX 部分の基礎について学んでみるという目的で研修を受けている職員もいます。また、業務にどのように活かせるかをアドバイスしてもらったりもしています。

【小林委員】

・取組評価が B とありますが、B とした基準を教えてください。

・R7 については、具体的にどのようなことに取組むのでしょうか。

・職員の負担軽減等については、各集中プラン実行による削減コストと導入運用比較に繋がっているという認識でよいのでしょうか。またこのような RPA 導入による職員の負担軽減や、人件費の抑制は今後もずっと続く課題だと思うので、一つの分野に限らず、様々な分野で取組んで頂きたいです。またアウトソーシング出来る部分はアウトソーシングの活用も行って頂きたいです。

【事務局】

・実際に導入出来ているのは、固定資産税業務での RPA ツールの導入位であります。A 評価を付けるには、もう 2、3 個の実際の導入が出来なければ付けられないと考えております。

・R7 では、主にキントーンを活用したシステム等の導入を目指して取組んでいます。具体的には会計部門の集計業務について取組中で、今までは全庁的にそれぞれエクセルで提出されたものを集計していたものを、キントーンを活用して全庁で一つのアプリに入力することで、集計の手間を省くことができます。今後は健康診断の予約等も、各家庭に紙で配布し集計しているが、キントーンを活用した予約システムの作成等も行っていきたいと考えている。

・削減コストについては、職員が今まで 1.5 時間掛けて作成していたものを 0.5 時間まで削減できた等であれば、その削減できた時間に、職員数と平均時給を掛け合わせて

計算しています。

【藤牧会長】

- ・ 7 ページ RPA 等の導入（窓口対応翻訳システム）について、取組評価がずっと A であるが、何か課題等はないのでしょうか。
- ・ R7 で終了予定の様だが、今後終了することで不便と感じる市民は出てくるのではないのでしょうか。また、市役所の専門用語等はアプリで翻訳できるのでしょうか。

【事務局】

・ 窓口対応翻訳システムとしてタブレットに 5 か国語程度及び手話通訳対応のものを導入し、ワクチン接種やイベント時に活用し役立ってきたため A 評価としていますが、近年はスマホの便利なアプリが普及しており、運用費も掛かっているため、R7 で終了する予定です。現在は、LINE の翻訳が非常に便利で専門的な用語についても問題なく使えています。一つだけ懸念されるのは、手話通訳システムについてです。会計年度任用職員で 1 名手話通訳できる者を雇用していますが、手話をできる人材はなかなかいないこともあり、今後の対応方法が課題となります。

【関委員】

ボランティア担当の部門で手話が出来る者はいますが、業務という部分になると厳しいと思います。しかし、手話でしかコミュニケーションが取れない方は一定数いるので、アプリを終了するにしても配慮は必要かと思います。しかし、雑談目的というかコミュニケーションを取りたいだけのような場合には、ボランティアさんの活用もして頂きたいと思います。

【藤牧会長】

この取組については、ずっと A 評価でありスマホアプリが普及されていることもあるので、事務局の話のとおり、手話対応については課題がありますが R7 でシステムを一旦終了する方向性でよいと思います。

【藤牧会長】

- ・ 8 ページのクラウド契約システムの導入についてですが、冒頭の説明で業者の印紙代の削減が出来ている等のメリットについては理解できましたが、事業者へのメリットだけでなく、一般の方向けの契約にも活用等はできないのでしょうか。請負契約という事業者しか想定していないのでしょうか。
- ・ 削減コストが 300 万円とあるが、印紙代を考えればもっと削減コストはあると思うのですが、計算等が違うのでしょうか。

【事務局】

・クラウド契約については、市と請負契約を結ぶ業者を対象としています。業者の印紙代の削減というメリットだけでなく、契約の際の紙の削減や書類を保管するスペースが不要になるというメリットもあります。

・300万円という計算ですが、こちらは印紙代の削減ではなく、紙での契約時に掛かっていた職員の作業時間の削減による人件費の減を、削減コストとして算出しています。

【藤牧会長】

9ページの電子請求サービスの導入についてですが、こちらは他のRPA等の導入とはどのように違うのか説明してください。

【事務局】

今まで紙で請求していただいていた事業者に対して、電子請求サービスを活用して請求して頂くという取組です。メール等で頂いた電子請求について財務会計システムに取り込んで支払いをしています。現在の利用件数は255件で浸透が進んでいないのが現状です。文房具や日用品等を扱う業者は、やり取りが多いためこのサービスを利用しているが、月に1回や年に数回程度しか取引がない業者にはなかなか浸透していません。しかしこのシステムが浸透していけば、支払遅延等の問題の抑制につながるため、取組を継続していきたいと思っています。また別の問題で、メール等で請求を頂いた際に、紙を減らす目的としてメールで請求してもらっているのに、プリントアウトして支払手続きを行ってしまう職員がいる等の問題もあります。これについては、システム導入の目的を全庁的に浸透させなければならないと考えております。

【小林委員】

やり取りが多いような業者にとっては、市だけではなく業者にとってもものすごくメリットがあると思います。しかし、年に数回しか取引がない業者には確かに課題ですね。紙を減らす目的でメール等を活用しているのに、わざわざ印刷する職員がいるのは、民間でもある問題です。取組の根幹となる目的の職員間での共有が大切になりますね。紙に落とし込んでいく文化を変えていくというのも取組んでいかなければならないですね。

【藤牧会長】

10ページから11ページについてはテレワーク等の導入についてですが、特に何もなければ、取組評価もBで順調なようなのでこのまま取組んで頂ければと思います。13ページと14ページについてはマイナンバーカードの取得促進、電子申請サービスの導入

についても、パソコンやスマホを活用して手続きの利便性向上に繋がるという取組なので引き続き取組んで頂ければと思います。

【小林委員】

スマホやパソコン等の活用、DX の推進というのは市の業務の効率化という面では非常に大切なことでありますが、様々な申請システムがデジタル化することでご年配の方や馴染みのない方々の評判はどうでしょうか。

【事務局】

これからの行政はスマホが主流となります。音声告知放送も現に終了し、スマホでライブビジョンを使って情報発信していきます。その他にも各種施設の予約についても、スマホ等を利用していただきます。これについては、現代の労働力不足問題への対応策にも繋がっています。そのような対応をしている中の高齢者の方々の反応ですが、言葉ではスマホは使いづらい、スマホ難民だっているのに大丈夫なのか？と言われてたりしていますが、アンケート調査等によると高齢者の7割がスマホを持っているという結果が得られています。一人暮らしの高齢者や、スマホを使わざるを得ない方々はスマホを使っています。また、面倒だという人達にもしっかり説明すれば、「意外と簡単ですね。」等と言って、使ってもらったりしています。行政だけでなく、イオンや薬局、ファミレスなどで電子ポイント制度が普及してきており、高齢者の方がスマホを使っている場面が多くみられます。今後、行政においてはデジタル申請とアナログ申請の両天秤で残しておくのではなく、デジタルに進んでいくべきかと考えております。評判の実例としては、ふれあいタクシーの電話予約を取りやめ、WEB 予約に限定したことにより数件のクレームはありましたが、職員が予約方法について説明したところ、自身でWEB 予約できるようになったという事例がありました。

【小林委員】

19 ページ納付方法の拡充の中の、取組実績の収納率実績が R5 までと比べて低くなっているが、拡充しているのに率が下がるのはどういうことでしょうか。

【事務局】

令和7年2月末現在の実績のため、収納率が低くなっています。決算は R7.5 月末で確定するので、確定後に数値を修正します。第2回行政改革推進委員会までには決算の数値に修正し報告いたします。

【小林委員】

21 ページのネーミングライツや GCF の取組について、取組評価が D や C と他のプランに比べて低いが何か原因があるのでしょうか。

【事務局】

ネーミングライツの実績がふるさとパークしかないため、順調とは言えずこの評価になっています。ネーミングライツの候補を探しているのですが、今年度は多目的サッカー場などで実績を作りたいと思っています。

【平野副会長】

市の職員の早期退職者が増えている様だが、行政改革を含めて業務等への支障は出ていないですか。

【事務局】

キャリア採用が今の社会の風潮となっており、一つの会社で定年まで働くという時代ではないように感じています。民間業者でも早期退職など職員を育てるというのが難しいのではないのでしょうか。(⇒内藤委員や平野委員から、学生や会社の職員の現状を聞かせてもらう。)

職員が減ってしまい、業務に支障が出ないように、待遇面の改善等に取り組んでいます。

【平野副会長】

少子高齢化が今後加速していく中で、職員の負担は増えていくと思います。待遇はもちろん、行政改革の推進により働きやすく、市民へのサービスが向上できる様にしていただければと思います。

【その他】

第5次行政改革大綱と集中改革プランを今年度から作成を始めます。作成に当たっては市単独ではなく、市民の声も反映させてより良いものとしていきたいと考えています。そのため、行政改革推進委員の皆様からこんな取組を入れてほしいなど様々な意見を事務局へ出していただきたいと思います。随時、事務局へ電話でもいいですが形として残るように、紙などでも提出して頂きたいと思います。よろしくお願いします。

5 閉会（藤牧会長）

終了 16 時 15 分