

平成27年度 第1回宇都宮市行政改革推進懇談会 会議記録

■ 日 時 平成27年11月17日（火）午後4時00分～5時30分

■ 場 所 宇都宮市役所14A会議室（本庁舎14階）

■ 出席者

1 委 員

井原委員，大谷委員，君島委員，小池委員，佐川委員，中村委員，藤原委員，
森田委員（五十音順）

※ 欠席：岩井委員，大島委員，金枝委員，斎藤委員

2 事務局

行政経営部長，行政経営部次長，行政改革課長，行政改革課課長補佐，
行政改革課係長，行政改革課担当者

■ 会議経過

1 開会

2 あいさつ

行政経営部長

- ・ この度は，行政改革推進懇談会の委員をお引き受けいただき，また，お忙しい中，懇談会に御参加いただき，誠にありがとうございます。
- ・ 本市におきましては，少子・高齢化の進展により，人口減少という局面も予見されるような状況になってきておりますが，そのような中にありましても，うつのみやが持続的に発展していくには，行政だけではなく，市民や地域，企業，NPOなど，まちづくりの担い手の皆様それぞれに，より一層御活躍いただき，その連携を強化していくことが重要であると考えております。
- ・ このようなことを踏まえ，本年3月には，第5次となります「行政改革大綱」を策定したところであり，その大綱に基づく取組を進めていくに当たりましては，私ども行政職員が汗をかくことは当然でございますが，市民の皆様と努力も成果も分かち合っていくことが大切であると考えております。
- ・ この機会に皆様の御意見・提言をいただき，今後の行政改革の取組に生かしてまいりたいと考えておりますので，どうぞよろしくお願いいたします。

3 委員紹介

4 行政改革推進懇談会について

(1) 行政改革推進懇談会設置要綱（資料１）

（「宇都宮市行政改革推進懇談会設置要綱」を説明）

(2) 会長、副会長の選出

（要綱に基づき、中村会長、斎藤副会長を選出）

（会長あいさつ）

会 長

- ・ 行政改革と言えば、行政のスリム化や経費の削減、仕事の効率向上といった視点から、いわば、行政を責めたて、行政は、苦しみながら取り組んできた印象がある。
- ・ しかしながら、近年、その概念は少しずつ変化してきたと感じている。
- ・ 行政のこれまで担ってきた領域や新たな課題を、市民や事業者など、多様な担い手の協力を得ながら、「協働」の実践として積極的に捉え、取り組むことで、行政だけでなく、うつのみや全体の活力の向上に繋げていくことこそが行政改革であると私は認識している。
- ・ 行政に対する批判や要望に終始するのではなく、我々にもこういったことができる、こうすればもっと行政サービスがよくなってくる、というような前向きな視点から、積極的な御意見をいただければ幸いである。
- ・ 今年度は２回の会議を予定しているが、実質的・建設的な議論が交わせるよう、精一杯、進行役を務めていきたいと考えているので、よろしくお願いしたい。

5 議 事

(1) 「第５次宇都宮市行政改革大綱」の概要（資料２，別紙１，２）

（意見，質疑なし）

(2) 「行政改革推進懇談会」の進め方（資料３）

委 員

- ・ 第５次行政改革大綱の「基本目標」には、「将来を見据えた行政サービス」という文言が盛り込まれているところであり、大綱に基づく今後の行政改革を議論するに当たっては、目標とする時点における社会経済環境や人口、年齢構成なども見据えた上で、議論することが必要と考えるが、ここでいう「将来」は、おおむね何年後のことを指しているのか。
- ・ また、大綱の「基本的な考え方」には、「市民重視の行政経営」という文言が盛り込まれており、市民としては、大変うれしく思うが、具体的にどのような点で「市民重視」の取組を進めようとしているのか。

事務局

- ・ 資料記載のとおり、大綱の計画期間は、平成27年度から31年度までの5年間とされているところであるが、現在、本市においては、2050年の推計人口をベースに、都市の将来像として「ネットワーク型コンパクトシティ」を掲げ、様々な施策・事業を展開しているところであり、大綱についても同様に、長期的な将来を見通した中で5年間として位置付けている。一方で、行政改革については、時代の変化に柔軟に対応していくことも必要であることから、社会経済環境や市民ニーズの変化を的確に捉えながら、時宜に応じて、行政運営や施策・事業の見直しに取り組んでいきたい。
- ・ また、「市民重視の行政経営」については、次の議題と関連することから、この後の議題の中で説明させていただく。

(3) 「行革プラン」の取組：「事務事業の継続的改善」について（資料4、別紙）

会長

- ・ 今回の資料・説明により、大綱の「柱」に掲げる「事務事業の継続的改善」が、より具体的にイメージできたと感じる。

委員

- ・ 各取組から、市民サービスの向上に向けた市の積極的な取組がうかがえる。
- ・ 特に、「全庁的な業務改善の推進（職員提案制度）」(No.6)について、取組を継続的に推進していく上では、各職員の「がんばり」が、より一層重要になってくると考えるが、優秀な提案に対する報奨など、提案に対するインセンティブはあるのか。

事務局

- ・ 「職員提案制度」については、自ら事務改善に取り組み、実績を挙げた「実績提案」3部門と、他部門の業務も含め、自由に改善を提案する「自由提案」1部門の合計4部門を設けており、庁内の審査委員会による審査に加え、一般職員も参加する投票により、各部門の優秀な上位3提案を選出し、表彰している。
- ・ さらに、職員の自主的な事務改善のより一層の推進に向け、「実績提案」においては、さらなる改善活動を奨励することを目的として優秀提案を輩出した所属に対して、また、「自由提案」においては、提案の実現に資することを目的として優秀提案の提案内容に係る事業を所管する所属に対して、一定の予算を配当している。

委員

- ・ 「諸証明のコンビニ交付」(No.3)については、来年施行されるマイナンバー制度（社会保障・税番号制度）の独自利用として、宇都宮市のみで実施するものか。

事務局

- ・ 本市においては、マイナンバー制度の施行に伴って交付される「個人番号カード」の独自利用の一つとして、「諸証明のコンビニ交付」の実施を予定しているものであるが、他の自治体においても、同様の取組を予定している自治体は多いと聞いている。

委 員

- ・ マイナンバー制度について、テレビなどの報道では、個人情報の漏洩や、いわゆる「なりすまし」などが懸念されているが、コンビニエンスストアで諸証明の交付を行うに当たって、本人以外の不正使用などについては、どのように対応するのか。

事 務 局

- ・ まず、コンビニ交付については、現在、各人に配送されている「通知カード」ではなく、顔写真や個人を識別するＩＣチップを搭載した「個人番号カード」を使用し、コンビニエンスストアに設置されている「マルチコピー機」で諸証明が交付されるものである。
- ・ 「個人番号カード」には、個人ごとの暗証番号が設定されており、仮に第三者がカードを手にした場合であっても、容易に使用できない仕組みになっている。

会 長

- ・ コンビニエンスストアの端末自体には、利用者の情報は記録されないと聞いている。店員においても、不正を防止する仕組みが設けられているのではないかと。
- ・ 栃木県内においても、多くの市町でコンビニ交付を実施するようである。

委 員

- ・ 「市単独扶助費等の再構築」(No. 10)について、高齢者、障がい者、児童福祉の分野が挙げられているが、例えば、近年話題になっているとおり、施設への入所を望んでいても、希望が多く入所できない、あるいは、各施設において様々な事故が発生する、サービスの担い手となる人材が不足しているなど、福祉分野においては、量・質両面で様々な課題があるように感じている。
- ・ そのような中であっては、単に市が「扶助費」という形で金銭を給付するだけでは解決できない課題も多いように考えるが、どのように取組を進めていくか、「イメージ」のようなものはあるのか。

事 務 局

- ・ 「市単独扶助費」は、サービス給付や施設給付など、行政の支援が整っていなかった時代に創設されたものも多くあり、委員の御意見のとおり、それらは、今の時代に合ったものであるか、個人への金銭給付という手法がふさわしいものであるか、検証が必要なものも多いと考えている。
- ・ 例えば、児童福祉の分野においては、今年度、いわゆる「ひとり親家庭」に対する市手当の再構築を行ったところであり、その内容は、約４０年前に創設された市の手当を再編し、利用者のニーズを十分に踏まえながら、就労促進・自立支援事業の強化と、手当給付による生活支援に再構築したものである。
- ・ 「市単独扶助費の再構築」の取組については、各福祉分野における市の手当給付について、現在の社会経済環境や市民ニーズを十分に踏まえながら、最もふさわしいサービスに転換していこうとするものである。

委 員

- ・ 先ほどの委員の御発言にも関連するが、障がい者の就労支援に取り組むNPO法人とかかわる中で、近年、うつ病などで悩む障がい者の方が増えているという話を聞いた。これまでは、行政の「縦割り」の中で、高齢者・障がい者など、分野ごとの支援が行われてきたが、時代の変化に伴い、単純に分類できない、複合的なケースも増えてくると考える。意見として申し上げるが、今後の行政改革には、そういった垣根を取り払って、行政全体で支えていく、さらには、社会全体が協力し合い「共生」していく、というような視点があってもよいのではないか。
- ・ また、「諸証明のコンビニ交付」について、暗証番号を知られてしまえば、「個人番号カード」を用いて不正に証明書類を取得されるおそれもあるのか。近所のコンビニエンスストアで諸証明が交付されるようになることで、市民にとっては、利便性が非常に向上する一方で、セキュリティの面では不安も感じる。また、先ほどの意見にも関連するところでは、高齢者や障がい者の方はもちろん、一般の市民の方にも、操作の面で不安を覚える方も少なくないと思う。
- ・ 常にどのような方が利用するのかということを考え、サービスを利用する側に立ってシステムの構築等を検討していただきたいと考えるが、マイナンバー制度に係るシステムの構成や操作などのインターフェースは、市独自のものを構築するのか。

事 務 局

- ・ システムの調達に係る業者選定については、運用する市町村に委ねられているが、システムの基本的な構成などは国から示されており、全国共通のものである。
- ・ また、マイナンバー制度におけるセキュリティの面での御意見をいただいたが、国においても、制度・システム両面で安全対策を講じることとしているところであり、例えば、制度で使用される「個人番号カード」については、現在、市が住民票等の自動交付機で使用する「市民カード」より安全性の高いものになっている。

委 員

- ・ 「個人番号カード」は、おそらく金融機関のキャッシュカードと同水準のセキュリティレベルが確保されるものとする。金融機関の立場からアドバイスさせていただくと、各人の自衛手段として、「個人番号カード」とキャッシュカードの暗証番号は、共通のものを使用しないよう、注意する必要がある。仮に両方で共通の暗証番号を使用していた場合、「個人番号カード」の暗証番号が漏洩すると、キャッシュカードの暗証番号が類推され、金銭面で実害が生じるおそれがある。

会 長

- ・ コンビニ交付については、既存の「住基カード」を活用して、先行して取り組んでいる自治体もあり、県内でも、栃木市などが実施していると記憶している。
- ・ また、住民票等の自動交付機は、市役所のほか、商業施設、駅など、市内8か所に設置していると記憶しているが、コンビニ交付の開始に伴い、見直していくのか。

事務局

- ・ 国においても、「個人番号カード」の活用の一つとして、コンビニ交付を推進しているところであり、マイナンバー制度の施行後、実施する自治体は増えてくると考えている。
- ・ また、既存の住民票等の自動交付機については、コンビニ交付開始後、段階的に見直す方向で検討している。

委員

- ・ 地域コミュニティセンターは、各地域住民にとってなじみ深く、利用頻度も高いが、コンビニ交付と同様に、市内に25か所ある地域コミュニティセンターで、諸証明の交付を行うことは考えられないか。

事務局

- ・ コンビニ交付については、各コンビニ事業者が設置している「マルチコピー機」を利用してサービスを提供するものであり、地域コミュニティセンターにそれらを設置することは難しい。コンビニエンスストアは、市内に200か所以上あることから、新たにサービス提供を行う拠点を設ける必要性は低く、また、コンビニエンスストアを活用する方が効率的であると考えている。

委員

- ・ 「窓口サービスの向上」(No. 1) について、これまで、個人的に行政窓口を利用した際、不便を感じることはなかったが、「外部モニター調査」における平成25年度の評価結果「3. 32」が、どのような水準にあるのかがわからない。例えば、他の市町との比較など、この結果をどのように評価しているのか。

事務局

- ・ 「外部モニター調査」については、民間の接客業、サービス業に従事されている方など、民間の専門家の方の厳しい視点で市の窓口サービスを評価していただいているものである。
- ・ 同様の基準で外部のチェックを行っている自治体を把握していないため、他の団体との比較は難しいが、前回、平成21年度の本市調査と比較すると評価結果は若干向上しており、今後、さらなる改善に向けて取り組んでいきたいと考えている。

会長

- ・ 専門家の方の厳しい指摘も「励み」に変えて、さらなるサービス向上に取り組んでいただきたい。
- ・ 本日は、委員の皆様から数多くの御意見をいただいたところであり、事務局には、それらの御意見を十分に踏まえ、引き続き、行政改革の取組を進めていただきたい。
- ・ 次回(平成28年2月予定)に向けては、私も「行革プラン」の内容について、自分なりに調べ、考えてみるなど、さらに議論が深められるようにしていきたい。
- ・ 本日はありがとうございました。