

総務委員会記録

とき 令和8年2月5日

国分寺市議会

総務委員会

令和8年2月5日（木）

○ 出席委員

委員長 森田 たかし
副委員長 小坂 まさ代
委員 だて 淳一郎
はぎの 英 輔
新海 栄 一

○ 欠席委員

委員 鈴木 ちひろ

○ 審査事項

1 調査 行政改革について

R7.6.5

《報告事項》

- (1) 市民課窓口業務の外部委託について
- (2) その他

2 陳情第7-4号 適格請求書等保存方式（インボイス制度）導入による小規模課税事業者・免税事業者を守る経過措置、いわゆる「2割特例」「8割控除」を2026年9月末日以降も継続することを求める意見書を政府に送付することに関する陳情

R7.12.3

午前9時30分開会

○森田委員長 おはようございます。本日もよろしくお願ひいたします。

それでは、早速でございますが、ただいまから総務委員会を開会いたします。

冒頭、鈴木委員より、出産の事由により欠席する旨の届出がございましたので、御報告いたします。

また、市長より、公務のため終日欠席する旨の届出が、秘書課長及び監査委員事務局長より公務のため、財政課長より通院のため、終日欠席する旨の届出がございましたので、併せて御報告いたします。

◇

○森田委員長 それでは、調査 行政改革についてを議題といたします。

担当より説明を求めます。

○清水政策経営課長 おはようございます。よろしくお願ひいたします。

調査事項、行政改革について、御説明いたします。

本日は、令和7年度に行ってきました、これまでの行政改革に係る取組について御報告をさせていただきます。

表紙をおめくりいただきまして、資料の1ページをお願いいたします。

1番の業務改革ラボの開設につきましては、職員が所属や職層の垣根を越え、気軽に業務改革・改善に関する意見交換や情報収集を行うことができる、L o G o フォームを活用しました業務改革ラボを開設いたしました。開設以降、これまでに参加者同士で業務の効率化などに関する意見交換が行われている状況となっております。

続きまして、2番の第Ⅱ期業務改革プロジェクトチームによる取組につきましては、(1)の生産性の向上に向けたコミュニケーションの活性化につながる取組の実施といたしまして、職員同士の交流の機会を創出し、新たな人脈づくりのきっかけとなる「つながるトークカフェ」を開催いたしました。

参加者へのアンケートによりますと、非常に多くの職員から、今後のコミュニケーションの活性化につながることを期待できるという御意見をいただいたところでございます。

続いて、(2)の業務改革に関する職員アンケートの実施につきましては、新庁舎の執務環境や業務改善・改革の必要性などについての職員の意向を把握するために、アンケートを実施いたしました。

結果概要としましては、回答者の約8割が執務環境での働きやすさを感じている一方で、約6割の職員は業務改善の必要性を感じ、約4割の職員が業務効率化に関するアイデアを持っているということが分かりました。

効率化のアイデアについては、A I の活用ですとか書類等のデジタル化の推進、業務端末の庁外での使用などの意見をいただいたところでございます。

2ページに移っていただきまして、今後の予定につきましては、アンケート結果の分析をさらに進めまして、プロジェクトチームを中心として、業務改善・改革に向けた取組を検討してまいります。

続きまして、3番のB P R の推進につきましては、(1)の個別の補助事業等の業務効率化の推進といたしまして、汎用性が高く、庁内展開につながることを期待できる補助事業と届出の受付業務の3事業を選定いたしまして、デジタル化などによる省力化を図り、業務の効率化につなげてまいりました。

今後の予定につきましては、効果検証などをまとめた事例集を作成しまして、類似事業の他課への展開へつなげてまいりたいというふうに考えてございます。

また、(2)の行政手続のオンライン化の推進につきましては、フロントヤードからバックヤードまで

の一気通貫したデジタル化の実現を目指すもので、記載の保育所、学童保育所、国民健康保険、こちらの3つの手続につきまして、業務フローの見直し等の検討を開始いたしました。

3ページに移っていただきまして、今後の予定につきましては、令和8年度中に、L o G o フォーム等のデジタルツールを活用しまして、デジタル化を実装していきたいというふうに考えてございます。

調査事項、行政改革についての説明は以上でございます。

○森田委員長 御説明ありがとうございます。

それでは、これより質疑を行います。質疑のある方は挙手をお願いいたします。

○はぎの委員 御説明いただき、ありがとうございました。何点かお聞きしたいことがございますけれども、まず1番のほうです。今回、業務改革ラボに関するところで、開設から半年以上が経過したということで、半年が長いか短いかというところは、いろいろあると思いますけれども、今回、参加者89名という数字が出ております。このラボから、具体的にどのような改善の種と申しますか、現場の課題が吸い上げられて、実際、何かこの業務改善に結びついた事例がもう既にあるのかどうか、その辺、お伺いしたいと思います。

○清水政策経営課長 こちらの今までの主なやり取りについては、例えば、他市における生成A I の活用事例の共有を行いまして、A I への指示内容となりますプロンプトの工夫をしてみたりとか、日々の業務の効率化につながるエクセルとかワードの便利な機能の紹介ですとか、あと、B P R の取組、電子申請とか、そういったものの情報共有とか情報交換を行っている状況でございまして、日々、そういった便利機能などが使われているなというふうに考えています。

○はぎの委員 具体的な事例も挙げていただいております。分かりました。単なる交流会で終わらずに、実際にそういった行革の成果というか、そういったやり取りも実際にもう既にあるということで確認させていただきました。非常によい取組であるなというふうに思っております。

また、資料の1ページ目の(2)のアンケート結果に関するところでもお聞きしたいんですけども、今回、約6割が既存業務の改善に必要性を感じているというように、非常に高い数字が出ているのかなと思います。この辺は、裏を返せば、現場に、まだ非効率な部分であったりとか、無駄のようなどころがあると感じていらっしゃる方もいるということであるかと思っております。そういったところについて、実際に4割の職員の方がアイデアを持っていらっしゃるということで、職員の危機意識というか、非常にポジティブな捉え方というか、今後、具体的に目指すべきところも非常に真剣に考えてくださっているんだなということで私は捉えております。

そういったところについて、今後、どのように、そういったアイデア等も具体化していくというか、制度化していくかという、詳しいところについて、この資料から読み取れない部分があれば、補足で御説明いただきたいと思っております。

○清水政策経営課長 まず、今回いただいた業務効率化につながるアイデアとしましては、例えば、業務端末を持ち運べるようにして、出張時にネットワークにつながるようにしてほしいですとか、A I の活用、作業のシステム化を進めてほしいとか、いろいろな意見をいただいております。これから、アンケート結果を、さらに分析を進めまして、現在、業務改革プロジェクトチームという庁内横断的な組織が立ち上がっていますので、そちらで、どういったことができるかということの検討を進めて、実現に移していきたいというふうに考えてございます。

○はぎの委員 具体的にありがとうございます。分かりました。

最後に1点だけ、そのPTというか、プロジェクトチームの今後の開催日程といいますか、どのぐらいの頻度で行われていくのか、その辺も教えていただきたいと思います。

○清水政策経営課長　こちらのプロジェクトチームについては、月1回から2か月に1回程度開催していきたいというふうに考えてございます。

○はぎの委員　分かりました。ありがとうございます。大変期待しているところでございます。一旦、終わりたいと思います。

○森田委員長　そのほかに質疑はございますか。

○だて委員　おはようございます。

今、はぎの委員から聞いていただいて、一定理解しました。

以前からBPRだとかRPAとか、ずっとやっていたいただいているところかと思っていまして、これから、またさらにブラッシュアップしながら、いろんな形で進めていただいて、行政改革を進めていただきたいというように思っております。

市長はおられないんですけど、以前からやられている取組と、今、少しあったと思いますけども、丸山市長に替わられてから、行政改革ということは、多分、また肝煎りの部分の一つかなというように思っていますので、これから、今後の動きということで、いろいろと、また出てくるんだと思うんですけども、取りあえず、去年の夏に就任されて以降、行政改革の部分で、新市長として、どういった動きがあったのか、その辺というのは、どのようになるのでしょうか。

○清水政策経営課長　個別具体的にというお話ではないんですけど、当然、市長就任以来、経営の視点というお話をされています。今までやってきたものを、そのまま続けていくのではなく、ある程度、抜本的に見直していかなければ、今後の市政運営は成り行かないということになっていますので、その認識というのは、庁内職員の意識に浸透してきていると思いますので、本格的な動きについては、来年度以降、動き出します。

例えば、今、考えていることが、経常的経費の抜本的な見直しですとか、そういったものに取りかかっていきたいというふうに考えてございます。

○だて委員　ここはまた、いろんなカラーが出てくるのかなというようにも思っておりますので、今、先ほど説明のあったプロジェクトチームなんかも含めて、庁内の若手の職員の声もしっかり聞いていただきながら、ぜひ、そこは期待したいなというようにも思っておりますし、これまでやってきたことは、しっかりまた、逆に無駄にならないように、二重投資にならないように進めていただきたいと思っています。そこらあたりは、今日、市長はおられませんが、ぜひ、お伝えいただいて、いい形で、この行政改革というものが、市民に寄り添った形で、市民にいい効果が出るようなものにしていただきたいと思っていますので、そこは求めさせていただいて、今日は終わりたいと思います。

○森田委員長　ほかによろしいでしょうか。

○小坂委員　おはようございます。よろしく願いいたします。簡単に何点かお伺いしたいと思います。

業務改革ラボについてなんですけれども、おおよそ1割強の職員の方が参加されたのかなというふうに見てとれます。部署や職層ですとか、年齢層ですとか、そういったことについて、御担当として見てとれたものはありますでしょうか。

○清水政策経営課長　参加いただいている方を見ますと、係長職と主任職の割合が多いというふうになっています。ただ、そのほかにも管理職ですとか一般職員、あと会計年度任用職員も入っていただいて

いますので、幅広い職層の方に、参加していただいているというふうを考えてございます。

○小坂委員 ありがとうございます。特に偏りなく、幅広い層ということで、大変いいなというふうに感じました。

また、同じく、つながるトークカフェのほうなんですけれども、こちら43名の参加者の方がいらしたということです。こちらについて、参加者の年齢層ですとか部署、職層等、見えてきたところがあれば、お知らせください。

○清水政策経営課長 つながるトークカフェにつきましては、一般職や主任職、主に20代から30代の若手を中心として集まっていただきました。ただ、係長職、管理職も参加していただきましたので、こちらも幅広い職層、年齢の方に参加していただいたというふうを考えています。

○小坂委員 ありがとうございます。これも大変、庁内の体温が上がるような、いい取組だなというふうに感じております。

次回の予定ですとか開催頻度について、検討されていることがあれば教えてください。

○清水政策経営課長 こちら、次回の開催について、まだ決まってははいないんですけど、アンケート調査の結果を見ますと、コミュニケーションの活性化の上では非常にいい取組であるとか、今まで話したことのない人と話せてよかったとか、多くの声をいただきましたので、また定期的に開催できるかどうかというのは、検討していきたいというふうを考えてございます。

○小坂委員 ぜひ、定期開催の検討をいただければと思います。

最後に一点なんですけれども、行政手続のオンライン化のところで、「一気通貫したデジタル化」というような文言が出ておりますが、この部分について、もう少し詳しく御説明いただけますでしょうか。

○山下デジタル行政推進室長 一気通貫と申しますのは、これまでのデジタル化といいますと、例えば、窓口のところでのオンライン化だったりとか、あと、その業務の効率化のためのRPAの利用だったりとかという形で、ばらばらに進めてきたところがあるんですけども、本当のことを言いますと、そういったものを、最初に市民から申請を受けてから、最後に市民へ交付物を渡すところまで、全てを自動化して行えるようにしたいなという考え方で、一気通貫という言葉を使っております。

ただ、現状といたしましては、交付物をデジタル化して出すというところが、まだ国の制度としても、しっかりと決められていないところがありますので、その手前の業務システムに入力をして成果物を出すところまで、そこまでを一気通貫して行いたいというふうを考えているものでございます。

○小坂委員 大変よく分かりました。ありがとうございます。

様々な取組をされている中で、それぞれの取組が単発に終わることなく、継続的に続いていくことをお願いしまして、終わります。

○森田委員長 ほかにございますか。

○はぎの委員 今、小坂委員の御質疑の中のRPA活用のところなんですけれども、私も教えていただきたいのですが、市民の方が、例えば、スマホでの申請をできるだけじゃなくて、庁内の、いわゆる内部の審査とか決裁というところで、基幹システムでデータ連携をして、完全にその部分も自動化を図っていくという、ノーコードで打っていくという、そういう考え方ということですか。私の理解がまだ不完全なんですけれども、教えていただきたいと思います。

○山下デジタル行政推進室長 おっしゃるとおり、できる限りのものにつきましては、自動化をしていきたいというところは、視野に入っております。ただ、業務の性質によって、いろいろと課題はありますの

で、その業務ごとに自動化できるものを自動化していくというような形で取り組んでおりますので、なかなか夢のような感じというふうにはならないかもしれません。

ただ、現状としましては、職員が一番手間のかかっている、申請で来たデータといましようか、市民から提出されたデータを業務システムに入力するところというのは、どうしても同じような作業を反復してやっていかなければいけませんので、そういったところを自動化することで、職員がそういった作業にかける時間というのを減らす代わりに、先ほどおっしゃっていただいた、例えば、審査だったりとか、そういったところに時間をよりかけて、しっかりとした公平性・公正性の高い対応ができるようにしていきたいというふうに考えているものでございます。

○はぎの委員 大変よく分かりました。ありがとうございます。

簡単に、もう一点だけあるんですが、いいですか。

先ほど、だて委員との質疑の中で、BPRのところ、経常的経費の抜本的な改革というお話が出ていたと思うんですけども、その辺で、今後、BPRの事例集を活用していくということなんですけれども、何か全庁的な業務削減時間の目標値的な、そういったものを掲げていくことがあるのかどうか。今後、数値目標の有無、そういった部分は、どのように考えているのか、確認させていただきたいと思います。

○清水政策経営課長 今、はぎの委員がおっしゃられた、例えば、具体的な数値目標というところなんですけど、業務によっても、いろいろ違いますので、統一的な基準というのは難しいかなとは思いますが、こういったBPRやっていくと必ず時間というものは削減されます。

例えばですけど、3番の(1)の個別の補助事業等の業務効率化の推進というところで、今年度、3つの事業について、主に電子化というところをやってきましたんですけど、こちらの①の家庭用防災用品購入費補助事業などは、時間でいいますと、約40%の削減が図られているという状況です。これは業務によって、当然、削減の時間というものも変わってくるんですけど、まずは、こういったものをしっかりと庁内に示しながら、全庁的に広げていくということが必要かなというふうに考えておりますので、統一的な基準ということは、少し難しいのかなというふうに考えてございます。

○はぎの委員 ありがとうございます。今、家庭用防災用品購入費補助事業の事例を挙げていただいて、40%の削減は、かなりの削減だと思います。事業も1年目と3年目で比べたら、それほど削減されたということで、市民の方も、実際にこういった効果が出ているということで、すごく御納得いただけるような取組だなというふうに思いましたので、そういった個別の事業で教えていただけるものがあれば、今後の委員会等でも、ぜひ、共有していただきたいというふうに思います。

○森田委員長 ほかにございますか。

(「なし」と発言する者あり)

○森田委員長 ないようですので、質疑を終了いたします。

それでは、調査、行政改革については引き続き調査することとし、継続としたいと思いますが、御異議ございませんでしょうか。

(「異議なし」と発言する者あり)

○森田委員長 御異議なしと認め、継続と決しました。



○森田委員長 続きまして、報告事項を受けたいと思います。

報告事項1番 市民課窓口業務の外部委託について、御報告をお願いいたします。

○桑田市民課長　それでは、よろしくお願ひいたします。

報告事項1番、市民課窓口業務の外部委託について、御報告いたします。資料を御用意しておりますので、御覧ください。

窓口業務の外部委託を実施する経緯といたしましては、新庁舎に移転してから、市民課窓口が混雑し、手続に時間がかかり過ぎるというお叱りを受けることが多々ありました。

原因といたしましては、資料の項番2にあるとおりとなります。

主なものといたしましては、マイナンバーカードの普及拡大、それから戸籍証明書の広域交付開始により業務量が急増している。これに対応するために、時間がかかっているということが挙げられます。

これまで、待ち時間が長いというお声をいただき、改善策といたしまして、人員増を試みてまいりましたが、日々、来庁者が多く、新規職員等に対して、体系的な育成に十分な時間を確保しにくく、なかなか成果が出ていないのが現状でございます。この状況を改善するためには、現体制を根本から改善していく必要があると考え、今回、窓口業務の外部委託への移行にたどり着きました。

外部委託は、市の職員の業務を単に事業者へ任せるだけではなく、現状の業務フロー、それからレイアウト等を含めての見直し、改善、業務効率や市民満足度の向上も含め実施したいと考えております。

今、市民満足度と申しましたが、こちらについて課内で協議した結果、手続時間の短縮が何よりの市民満足度向上につながるのではないかと結論に至っております。

資料の2ページ、4番に外部委託による効果、(1)の待ち時間の短縮に記載してあることを、目標にしたいと考えております。

窓口業務を委託した事業者は、資料の項番3、外部委託の範囲(案)にあるとおりの業務内容を行っていただく予定でございます。

この業務開始時期は、一斉に開始するものではなく、まず、マイナンバーカード関係、証明書発行関係、住所異動関係の3つの柱といたしまして、段階的に開始していく予定でございます。

現時点の予定でございますが、まず、9月からマイナンバーカードの交付業務をお願いしたいと考えてございます。そして11月からマイナンバーカードの窓口申請受付業務、併せてコールセンター業務、そしてカードの申請補助業務をお願いしたいと考えてございます。証明書発行の申請受付・作成業務も11月から開始したいと考えてございます。そして令和9年1月から、住所異動業務と、それからフロア案内、フロアマネジャーの業務、こちらを開始したいと考えてございます。

今後のスケジュールといたしましては、項番5、導入スケジュール(案)となっております。

事業者の選定は、プロポーザル方式を採用したいと、今、考えてございます。こちらは技術力であったり、過去の実績などを総合的に評価して、最も優れた提案をしていただいた事業者を選定したいと考えてございます。

今回の外部委託は、事業者へ市民課業務を引き継ぎ、待ち時間の短縮に努めることだけにとどまらず、今後の業務改革の始まりと捉えまして、窓口体制の安定化、それから、さらなる市民サービスの向上に向けた業務改革に取り組んでいきたいと考えてございます。また、今後、デジタル化の推進や来庁不要化の推進に結びつけていくことができればよいと考えてございます。

御報告は以上となります。

○森田委員長　御報告ありがとうございました。質問のある方は挙手にてお願ひいたします。

○だて委員　ありがとうございました。そもそもマイナンバーカードの更新というのが、またこの膨大な、

すごい騒ぎになって、全国的に多分大変なことになっているんだと思っておりました。そこがちょっと、国のほうの制度設計というか、こういうことが想定されていなかったのかなというようには思うところではありますけれども、本当に地域で、自治体で、その業務に当たられている皆さんは、本当に大変なことになっているんだろうなということは、1階のフロアを見ても、よく理解をするところでもあります。

そういった意味において、そのほかのマイナンバーカード以外の用途で来られている方も、当然、影響があると。これから、繁忙期にもなってきますし、かなりの時間を要するというところになると、先ほど、市民満足度というか、CS、顧客満足度というところも、著しく悪影響が出るというところは理解しておりますので、一定、外部委託というところについても、必要な措置なのかなというようには考えているところでございます。

その前提で幾つか伺いたいと思っておりますが、まず、他市でもかなり導入されているところもあるかと思えます。マイナンバーに関係なく、以前からやっているようなところもあるというのは聞いているんですが、その他市の状況について、効果であったりとか、あとはトラブルがないのかとか、その辺の状況の把握というのは、御担当としてされていらっしゃるのであれば教えてください。

○桑田市民課長　今回、国分寺市が窓口業務を委託するような形態で、既に実施している市は、去年の4月1日時点の集計の確認の数字になりますが、26市の中で9市が、同様な対応をしています。そして、マイナンバー関連の事業だけ委託しているというのは、4市ありました。

そのほかは、例えば、証明書発行システムの入力であったり、受付だけであったりとか、部分的なものは、他市ではやっているところですよ。

今、情報交換の中で、だて委員がおっしゃっていただいたとおり、マイナンバーカードの業務が急増しているところがございますが、これに対応するために、マイナンバー業務を事業者へ委託したいというふうな要望を持っているところが何市かあるというふう聞いております。

今、2点目の御質問で、不具合等がないかということなんですけど、私どものほうは、近隣である小平市と小金井市に、現状どうなっているかという形で視察をしてまいりました。その状況の中では、トラブルというわけではないんですけども、窓口業務の委託を開始した当初は、やはり落ち着かないと言ったら、言い方は微妙なんですけども、そこが安定するまでは、若干時間がかかってしまったということはあったそうです。ただ、それが落ち着いてくると、それなりに効果を発揮している。例えば、職員が当たり前だというような形で工程を組んでいたものが、その事業者の経験等を生かしまして、時間短縮のための工程の改革等も出てきているということで、不具合というよりは、逆に効果が上がっているのではないかと。

それ以外にも、市民満足度的なアンケートを取っているらしいんですけども、そこでも満足度が向上しているような結果が出ているというふう聞いてございます。

○だて委員　ありがとうございます。私も小平市の市議会議員と、このことについて話す機会がちょうどあって、どうなのかと質問したら、そういったトラブル的なものは特に報告されたことがなくて、一定、効果が出ているようだということは伺ったところでございます。まさに視察されて、聞いてこられた内容と同じなのかなというようには思っているところですよ。これから導入していくと、どうしても毎日いらっしゃるわけじゃないのかもしれないので、職員の方たちとの連携とか、メンバーが頻繁に替わるとか、そういうこともあるのかなというふう思っていますので、そういったところは、今、おっしゃったように、安定するまで一定の時間がかかるというのは、ほかの業務でも当然あり得る話なのかなと思っています。ただ、それが、安定するまでの期間は、できるだけ短くなると、それはもちろんいいのかなというように

思っているのです、そこは、ぜひ、これからスタートすることになれば、そういったところも踏まえて考えていただきたいと思っております。

それで、待ち時間の短縮というところに主眼を置いて、成果の部分で考えていかれると。今、答弁の中でも、事業者のほうの工夫を引き出してやっていくというようなことだったんですが。実際に、なかなか、ハードの部分は変わらない、基本的に大きく窓口の数が急増するとか、システムが急増するとか、そういう話ではないと思います。その事業者の持っているノウハウとかを使って、いわゆるソフト部分でというように、待ち時間を短くしていくのかなというふうに思っているんですけど、これは、実際に、どれくらいが見込めるのでしょうか。これから、事業者が決まってからいろいろ話をしていくことは、当然あると思うんですけど、この待ち時間の短縮というところに効果の主眼を置く以上は、目標とする待ち時間ということも4番のところに書いてあるんですけども、実際、どれくらい図れるのかということ、非常に重要な部分になってくるんだらうなというふうに思っているんです。それは、どのように進めていくと、どのようになるかということは、御担当としては、どのような想定をして、効果というものを考えていらっしゃるのか、その辺はどうでしょうか。

○桑田市民課長 資料4番のところに、今、目標として掲げている時間がございます。現状としまして、常にではないんですけども、最初に御説明したとおり、日によっては、例えば、住民票を取りに来た方が、1時間近く待たされたというお叱りの声をいただいているところでございます。

事業者が決まっていないので、これという解決策を、今、御提示することは難しいんですけども、ただ、事業者と話している中で、一つの例を挙げるとしたら、今、市民課は、レジが1台という形で対応してございます。例えば、他市などを視察したときに、小平市では、レジが2台あったりしたということもありますので、そういったところも含め、改善していけるかなと思います。

あとは、窓口の使い方というところもあるのかなというふうに、事業者と話をしていて思いました。今の配置というのは、入り口側に近い方に、例えば、マイナンバーカード関連の受付を置いているんですけども、これは、例えばなんですけども、これをもうちょっと内側のほうに移動させたとして、椅子が近いところに待合席を移動させたり、あとは真ん中にあるカウンターがございまして、これを、例えば、配置転換して、もう少し南側に移すだとか、そういった話は出ているんです。実際に、まだ、事業者が決まっていないので、できるかできないかは別なんですけども、そういったお話をいただいているので、改善は、できるのではないかなと、今、考えてございます。

○だて委員 ありがとうございます。事業者が決まらない限りは、具体的には難しいでしょうけど、目標を持ってやっていただかないと、やはり費用も当然かかるお話だと思いますので、費用対効果というところに効果の部分が見えてこないと、市民の皆さんも、何でこれを、お金をかけてやっているんだという話になってしまいますから、そこはしっかりと御担当の中で考えていただきたいというふうに思っているところでございます。

もう一点だけなんですけど、業務の委託範囲の中で、個人情報に触れる部分が多々あるのかなと思いますが、情報管理の部分について、公務員である職員の皆さんが触る部分と、委託先が触る部分について、その辺のすみ分けというか、リスク分担も含めてだと思うんですが、その辺の情報管理というのはどういうふうになっていくんでしょうか。

○桑田市民課長 業務を委託する中で、今、職員が使っている、例えば、基幹系システムであったり、戸籍の証明書発行の部分のシステムなどにつきましては、総務省の見解では、委託事業者が使用しても構わ

ないということで、ほかの自治体も実施しているところではございます。

ただ、おっしゃるとおり、市民課は大量の個人情報を取り扱う部署でございますので、セキュリティに関する部分は、非常に重要だと考えてございます。

まず、例えばなんですけれども、事業者には守秘義務や個人情報の管理を徹底するという部分では、仕様書にその辺を盛り込んで、プライバシーマークを取得されている事業者を選ぶだとか、それから、事業者の従事者名簿を必ず出していただく、もしくは、勤務に関する予定表であったり、あとは、事業者個人に関する持込みについては、端末や記録媒体の使用を禁止したり、そういった制約、規制を設けていって、さらに、委託を開始したからといって、職員がその場からいなくなるわけではございませんので、在籍している職員は、その辺もチェックしていくなどの対策をしていきたいと考えてございます。

○だて委員 分かりました。恐らく、いわゆる人材派遣会社みたいなところに限らないですけども、そういうのが多いパターンになるのかなというように思っています。そうすると、そこで働いていて、派遣されてくる職員というのは、いわゆる非正規という形で、パートとかアルバイトの方になるのでしょうか。そこはどういう方が来るのか分からないですけども、要は、先ほども言いましたけど、毎日ずっといる正規職員の方とか、会計年度任用職員の方とかが、同じ顔ぶれで、ずっとやっているわけではないと思うんですよ。必要なときに、いろんな人がたくさん来るときもあれば、違う人が毎日替わる可能性もあると。それは、メリットの一つなのかもしれないですけど、逆に言うと、管理の部分においては、デメリットにもなり得るというところがあります。首をすげ替えたり、辞めちゃったりとか、いなくなっちゃったりとか、いろいろ多分あるんだと思うんですけども、そういった部分も、少し懸念されるところです。どういう事業者がやられるのか分かりませんが、今、情報管理のことで申し上げましたけども、重要な市民の情報を触る可能性のある仕事を委託するということは、大変重い話だと思っていますので、単純に待ち時間を短縮するためにといいことだけでなく、その辺のセキュリティというところは、もちろん、念頭に入っていると思いますが、しっかりと、考えていただきながら、これから選定に向けて進めていただきたいというように思いますので、そこは申し上げさせていただいて、終わります。

○森田委員長 ほかにございますか。

○はぎの委員 御説明ありがとうございます。私も、非常に多くの市民の方から、来庁されてからの待ち時間の件、市民課に来庁された方からの御意見、御要望等、様々いただいております。今回のこの取組、大変期待しておりますし、よりよい効果が出てほしいと思っております。

その上で2点だけ確認です。

そもその部分なんですけど、4番の(1)の待ち時間の短縮で、それぞれ目標とする待ち時間を挙げていただいていますけれども、これは、来庁されて、番号札を引かれて、呼ばれてからの時間なのか、それとも、番号札を引かれてからの時間なのか、その辺の確認をさせてください。

○桑田市民課長 資料でお示ししております時間は、番号札を発券してからの時間になります。

○はぎの委員 分かりました。その部分を確認したかったので、ありがとうございます。

あと、もう一つは、2番の(4)の人材育成に当たる部分になるんでしょうか、習熟には時間が必要ですが、日々来庁者が多く体系的な育成が難しいということについて、そうだろうなどは想像する部分であります。

今回、ここでお聞きしたいのは、体系的な育成が難しい、とありますけれども、逆に言うと、窓口業務を外部に任せることによって、若手職員の方が市民とのダイレクトなやり取りというか、市民対応の基礎

的な部分を学ぶ機会が失われていくのではないかというような懸念も感じまして、そういった、将来、市民課を支えていくような人材の育成に影響はないのかというところで、どのように考えていらっしゃるのか、その辺、お聞かせいただきたいと思います。

○桑田市民課長 御指摘のとおり、その部分は、我々のほうでも懸念している事項ではございます。

状況といたしまして、先ほど視察をしたというお話をさせていただきましたが、その自治体にも聞いてみたところ、窓口対応のノウハウの継承は不要だと考える自治体もあれば、異動してきた職員に対して、内部研修を実施しながら継承していくという自治体もあり、見解が分かれているところではございます。

ただ、私どもとしましては、当然、市民対応ということは、我々の職務にも入ってございますので、まるっきりできないというか、やらないというのもなかなか難しいのかなと思います。まして、緊急時のことも想定に入れなければいけないと考えてございますので、もしこれが、外部委託のほうが進んだ場合は、内部研修をしたり、もしくは、事業者の責任者の方と打合せ等を重ねながら、窓口対応のノウハウを、職員のほうにも継承していきたいと考えてございます。

○はぎの委員 分かりました。

今、御答弁いただきましたけれども、そういった現場感覚をどのように伝えていくかというのは、大変難しい部分であると思いますけれども、今回、令和8年度行っていただいて、そして、年度末には効果検証を行っていただき、さらに、改善、拡大の検討という部分もスケジュールで挙げていただいておりますので、今、触れていただいた部分なども、ぜひ、重要視していただきたいというところですので、引き続き、その辺も要望させていただいて、終わりたいと思います。

○森田委員長 ほかにございますか。

○小坂委員 今までの2人の質問で、私も同じようなところを懸念しておりましたので、大分クリアになってきました。

外部委託をすると、なぜ、待ち時間が短縮されるのかというようなところですか、また、近隣自治体のほうにも視察に行かれたということで、そういったことですか、情報管理、セキュリティについては、しっかりやっていただきたいということは、同じような思いです。

また、今の質問で、市民との直接の関わりは少なくなっていく中で、どのように市民に対する対応力を蓄積していくのかというようなことについても、お考えをお伺いしました。

私のほうからは、今、業務委託によって期待される効果が様々あるかと思いますが、一定、待ち時間については目標値等あるかと思うんですけれども、今後、どのような方法で検証をしていくのかですか、検証の結果、想定の効果十分に得られなかった場合の見直しの考え方などについて、現状についての考え方について、お伺いしたいと思います。

○桑田市民課長 繰り返しのなってしまいますが、まだ、事業者が決まっていないので、具体的にこれだということはお示しすることはできないんですけども、ただ、事業者と話をしている中で、既に実施している状況では、待ち時間がどれだけかかるか集計結果などを行うことと、あとは、例えば、先ほど申し上げた市民満足度の調査のような形で、アンケート的なものを行ったりとか、そういったものを積み重ねて、我々のほうに報告してもらうようなことをやっている自治体がございます。そういった資料を基に、我々も分析できるのかなと思うことと、あとは、現状の業務を見ながら、そこは改善していくべきところは改善するという調整、打合せ等も、責任者もしくはチームリーダー等と頻繁に行うことによって、見直しができるかなと考えてございます。

○小坂委員　ありがとうございます。今回の委託によって、定型業務の負担軽減が大きく期待される一方で、職員の方に新たな役割が、調整ですとか、確認、最終判断などが生じてくるのではないかなというふうに考えています。

結果として、職員の方々の業務負担がどのように変化していくのかということについて、現状の想定と認識について、お伺いしたいと思います。

○桑田市民課長　おっしゃるとおり、現在の市民課窓口係の業務としてのウエートとしては、窓口での市民対応の部分がかなり大きなウエートを占めているところでございます。この部分を事業者をお願いした場合、我々としては、先ほども申し上げたとおり、現状の業務改革に取り組むことや、今も実際行っているんですけども、制度改正に対する対応であったり、そういったところに主眼を置くこととなります。現在も、その制度改正の対応は行っているところではございますが、なかなか、平常時の開庁時間中は、窓口対応に追われて、言い方はあれなんですけど、後手に回るといえるか、超過勤務で対応するとか、そういうこともあります。その部分がなくなってくるのかなということで、業務は変わってくると考えてございます。

○小坂委員　ありがとうございます。業務内容の重い軽いはないと思いますが、より重要な部分に注力していけるようになるというふうに理解をしております。引き続き、よろしくお願いいたします。

○新海委員　大体、皆さんの御意見が出たんですけど、基本的に、あれだけ広がって、効率がよくなったと思うんですけど、書類発行については、前の市役所よりも時間がかかっているんですね。どうしてそうなっているんですか。

○桑田市民課長　御指摘はごもっともだと考えてございます。混雑の要因という部分では、マイナンバーカード関連の業務の拡大と、それから、戸籍の広域交付というのが令和6年3月から始まっております。これらの業務に、職員が関わる人数が多くなってしまっていますので、住民票の発行だけのためにいらっしゃった方にも影響が及びまして、対応が遅れることになり、時間がかかっているというのが現状でございます。

○新海委員　手の空いている職員を回すことはできないのですか。窓口を見ていると、何にもしない職員がたくさんいると言われているんですよ。

○桑田市民課長　何にもしないということはないとは思いますが、考えられるものとしては、人員増で対応しているということは先ほど御説明したとおりでございます。人員増を行ったところで、すぐに対応できるかとなると、なかなか、難しい部分がございます。例えば、部分的にできるものとできないものがはっきり分かれてくるということと、それを育成するためには時間がかかっているところも、混雑緩和に至っていない原因かなと考えてございます。

○新海委員　書類発行までの効率というか、配置が悪いのではないですか。書類によっては、何か上に行ったり下に行ったりしている人もいます。なぜ、以前はあれだけ早くできていたのですか。以前も、繁忙期は物すごく混んでいましたが、今よりも半分ぐらいの時間で書類は出ていました。ですから、そのことを考えると、いくらマイナンバーカードが増えたとしても、マイナンバーカードなら、そこだけに職員をつけておけばいいので、そのほかの書類のところでは、対応できる職員がいてもおかしくないと思いますが、その辺はどういうふうに対応しているんですか。

○桑田市民課長　マイナンバーカードにつきましては、会計年度任用職員の方を任用して対応しているところでございます。

マイナンバーカードの影響という部分で、少し説明が不足していたんですけども、改めて取りに来る方、それから、電子証明書というカードに搭載されている部分の更新業務があることは、皆さん御存じだと思いますが、国分寺市に転入してきた方も、マイナンバーカードの手続がございます。今、全国で、80%近くの保有率があるというところで、転入届をしますと、マイナンバーカードの更新作業、表面の住所の書換えであったり、搭載されている電子証明書の内容の書換えであったり、こういったものも行わなければいけない状況でございます。当然、カードを持っている方が増えると、転入してきた方の時間にも影響が及んでいるということで、申し訳ございませんが、お時間をいただいている状況でございます。

○新海委員　　ですから、マイナンバーカードが増えているのは分かるんですけど、これによって、ほかのところの書類にどうして影響が出てくるのかって言っているんですよ。それは、別々の問題だろうと思うんです。

○桑田市民課長　　お時間がかかっているということは、大変申し訳ないというふうに感じてございます。

人が取られるという部分では、繰り返しになってしまうんですけども、マイナンバーカードの手続、それから、戸籍の広域交付の関連、そういったものに対して人手が取られます。それから、対応といたしまして、新たに人員増で対応しているんですけども、なかなか、その人員の育成がスムーズにいったいないというところも影響していると感じてございます。

○新海委員　　一つは、マイナンバーカードのときに、日によって、出てくる時間が違うと言われるのです。早いときもあるんですが、遅いときは徹底して遅いと。これは、どういう状況になっているんですか。職員の問題なのですか。日によって違うのですか。

○森田委員長　　実際に、作業の時間に差があるのかという質問です。

○桑田市民課長　　申し訳ございません。私のほうで、そこまでの認識はなかったんですけども、もし、そういう状況があるというお声があるとすれば、人のスキルの問題もあるのかなとは感じてございます。慣れている職員が交付業務等を行う場合と、経験が浅い職員が対応する場合には、時間の差が生まれるのかなと考えてございます。

○新海委員　　多くなるから、それは多少しようがないんですけども、いずれにしても、マイナンバーカード以外の書類が結構遅くなっているという現状がありますから、外部委託にするにしても、その間、どういうふうに対応するのか、そこを説明していただけますか。このまま、遅いまま進めるのですか。

○桑田市民課長　　おっしゃるとおり、この窓口業務を委託するまでには、お時間がかかるころだと考えてございます。これから、3月、4月、繁忙期と言われる時期を迎えますので、係内等でも、これに向けて、繁忙期対応の体制を組んだり、それからスキルアップに向けて、日々努力を重ねているところでございます。御指摘を受けないように、その辺、今後も、引き続き、引き締めていきたいと考えてございます。

○新海委員　　それは、ぜひ、お願いしたいと思います。

それと、市民課ばかりではないんですけど、窓口に行ったときに、職員がすぐ出てきてくれないと。職員によっては、誰が出るのか、顔を見合わせている人がいると。そういうような状態が起こっているのは、問題だと思いますから、ほかの部署でも、受付の業務は、どういうふうになっているのでしょうか。

○森田委員長　　窓口全般についてですかね。一番、市民の方が多く来られる市民課の対応として、そういったお声があるのかというところから、お願いします。

○桑田市民課長　　市民課の場合、番号発券がございますので、番号発券の順番にお呼びするような形にな

りますので、職員が顔を見合わせて出る出ないというような声はないと考えてございます。

○新海委員 市民課に求めるのは間違いでしたね。

全部の部署にわたるんですけど、カウンターに行ったときに、すぐに来てくれないんですよ、という話が来ています。ですから、その辺り、相手はお客さんですからね。だから、お客さんの対応だと思って、手の空いている人とか、気がついた人は、ぜひ、すぐに受付に出てもらいたいです。そういうふうなところは、徹底しておいてもらいたいと思うんですけど、一言いただけますか。

○宮本総務部長 全庁的な窓口のお話なので、私のほうから答弁させていただきます。

今、御指摘いただいたような形で、窓口対応について、御指摘をいただくようなことがあれば、そこは全庁的に改善しなければいけないと思っております。

各所属に対して、市民対応については、丁寧に行うように徹底しておりますので、引き続き、その部分については、再度徹底してまいりたいと考えてございます。

○新海委員 よろしくお願ひします。そこが一番、市民に目立つ場所なんでね。ですから、そこだけで、国分寺市がだらしがないというふうに言われると困るので、ぜひ、そこはよろしくお願ひします。

○森田委員長 今、多々御意見が出まして、今回、時間短縮というところで、本当に市民サービスの向上にも資しますし、また、今、新海委員からも御意見あったように、非常に、この窓口というのは、市民対応の本当に市の顔になるところなので、引き続き、サービス向上、そして、時間短縮というところを進めていっていただければと、私からもお願ひさせていただきます。

それではほかに質問もないようですので、報告事項1番を終了いたします。



○森田委員長 報告事項 **その他**について、お願ひします。

○木村市政戦略室長 その他の報告事項としまして、LINEを活用した情報発信等について、報告させていただきます。資料はございません。

2月1日より、予定どおりLINEの公式アカウントの運用を開始することができまして、昨日の17時時点で、2,874件の方が友達登録をしていただいている状況となっております。

この運用開始後につきましては、市報ですとか、衆議院議員選挙の期日前投票に関する情報、また、イベント情報などを発信しておりまして、今後も継続的に投稿するようにしてまいりたいと考えております。

運用に併せまして、広報につきましては、2月1日号市報に掲載したほか、公共施設へのポスター掲示などを行いまして、今後も継続して登録勧奨を進めてまいりたいと考えております。

LINEの運用につきましては、今後、さらに機能を追加できるよう検討を進めまして、市民の利便性向上と事務の効率化を図ってまいります。

報告は以上です。

○森田委員長 御報告ありがとうございます。

質問のある方はいらっしゃいますか。

○はぎの委員 御報告ありがとうございます。一点だけお聞きします。

まだ、運用開始して直後ということで、これから、登録者も増えていくということだと思います。

この間、市民の方から、この登録されて活用された方からのお声とか、何かそういうものが届いていれば、御紹介していただきたいと思ひます。

○木村市政戦略室長 今時点で入った御要望としましては、AIチャットボットのように、LINE上で

利用者が情報を取りに行くような、そんな仕組みがあったらいいなということで、御要望はいただいております。

また、2月1日号市報をデータで配信したんですけども、それに併せて、紙の市報の配布が不要な方は御連絡くださいというふうにお伝えしたところ、既に約30件の方が御連絡いただいておりますので、今後につきましても、この件数については増えていくのかなというふうに考えてございます。

○小坂副委員長 森田委員。

○森田委員 ありがとうございます。質問です。二千何件というところなんですけど、これ、年代とか、性別とか、エリアとかというのは出てくるんですか。誰が登録したかという個人的な傾向というのは、今の現状で何かあるのでしょうか。

○木村市政戦略室長 昨日の夕方5時時点ですけれども、性別につきましても、男性で登録していただいた方が約700、女性で登録していただいた方が約900、選択しないという方が約400という形でいただいております。

また、居住地域や生まれた年についても整理しておりますが、なかなか、データが上手に整理されていないものなので、1990年以降に生まれた比較的若い世代についても一定登録していただいておりますので、世代問わず御登録いただいているのかなというふうに捉えております。

○森田委員 まだ、そういった形で吸い上げていただいているのは、私も登録させていただきましたが、今後、期待させていただきたいと思います。

時間がたつにつれて、こういった傾向、結構見えてきますので、多くの方に登録していただくことが、重要ななと思いますので、ターゲットの分析をしっかりと、そこら辺に刺さるように、まずは登録していただくような形で周知を進めていただければと思います。

○森田委員長 ほかに質問はございますか。

(「なし」と発言する者あり)

○森田委員長 ないようですので、以上で報告事項を終わります。

続いて陳情の審査を行います。説明員の皆様は以上となります。ありがとうございました。ここで、委員会を暫時休憩いたします。

午前10時32分休憩

午前10時43分再開

○森田委員長 それでは、委員会を再開いたします。



○森田委員長 陳情第7-4号 適格請求書等保存方式(インボイス制度)導入による小規模課税事業者・免税事業者を守る経過措置、いわゆる「2割特例」「8割控除」を2026年9月末日以降も継続することを求める意見書を政府に送付することに関する陳情を議題といたします。

それでは、審査に当たって御意見等ある方は挙手をお願いいたします。

○だて委員 前回の総務委員会での審査以降、令和7年12月26日の閣議決定により、このインボイスに関する見直しが行われるということが決まったということでございます。それを踏まえると、今回の陳情について、制度が変わっていく中でということも踏まえた形で考えていくということだと思いますので、一旦、この陳情提出者の方に、新しい状況が生まれたということも含めて、御意向について、この陳情をそ

のまま扱うのか、はたまた違う形にされるのか、私は、1回確認をされたほうがよろしいかなと思っておりますので、委員会として、陳情提出者のほうに御連絡を取っていただいて、このまま審査を続けるのか、また否かということを確認していただくほうがよろしいのではないかとこのように思うのですが、いかがでしょうか。

○森田委員長　ただいま、だて委員から、陳情提出者の方に一度委員会から確認を取るという旨の意見が出されましたが、これに御異議等ございませんか。

（「異議なし」と発言する者あり）

○森田委員長　異議なしということで、意向を確認することになりました。

ほかに御意見、何かある方はいらっしゃいますか。

（「なし」と発言する者あり）

○森田委員長　なしですね。それでは、委員会として、陳情者提出者の方に、現状を踏まえた上で、どのようにこの陳情を扱っていくかということ、また、再度、確認をさせていただくということとなりました。したがって、陳情第7-4号については、継続審査とすることにいたしますが、御異議はございませんでしょうか。

（「異議なし」と発言する者あり）

○森田委員長　異議なしと認めまして、本件は継続審査とすることに決しました。

それでは、以上をもちまして総務委員会を閉会いたします。本日はありがとうございました。

午前10時46分閉会