

平成30年度 第9回行財政改革推進委員会 会議録（要旨）

- 1 日 時 平成30年11月8日（木）18：30～19：30
- 2 場 所 旭川市総合庁舎2階 秘書課第2応接室
- 3 出席者 秋山委員，浅沼委員，梅津委員，川邊委員，篠原委員，廣田委員
（事務局）総務部行政改革課 向井部長，松田課長，青葉主査，木村
議事要旨(2)については行政改革課が所管課
（所管課）総務部公共施設マネジメント課 宮川課長，宮崎主査
- 4 公開・非公開の別 公開
- 5 会議資料
次第
旭川市公共施設等総合管理計画の推進について（答申案）
窓口業務等の民間委託について
- 6 議事要旨
 - (1) 旭川市公共施設等総合管理計画の推進に係る答申案について
答申案について説明を行い意見等の聴取を行った。概要は次のとおり。

（委員）

「オ 地域のうち，複数の町内会単位に機能を提供している集会施設について」では，施設の老朽化から検討せざるを得ないという記載があるが，何を検討せざるを得ないかについてわかるようにしてほしい。

（所管課）

必要な文言について追加する。

（委員）

文章にしたときに詳細に伝わるようお願いしたい。

（委員）

「カ 庁舎等について」の最後に公平性に留意するとあるが，公平性の視点とはどのような流れからでてきたものかを確認したい。

（所管課）

人口減少地域，過疎地域においては，出張所というかたちで設けるのではなく，証明書等を個別に届けることがサービス向上につながるのではないかという例示をした際に，現状では市役所や支所に来ていただくことが基本のサービスとなっており，確かに優しい感じにはなるが，やはり窓口に来ていただき必要な申請をしていただくことが公平ではないか，というご意見をいただいている。

（委員）

まちの将来がどうなるかを踏まえて，施設の将来像をどうするかということは必要である。どうするかビジョンを記載するまではいかなくても，市役所としてはそれが見えるかたちで出さなければならないと思う。ニュアンス的に書いてはあるが，もっとはっきり書いてもらいたい。施設の問題は，まちのかたちに大きく影響を与えるものなので，ただ現状を追従するのではなく，まちのかたちをどのように作っていくという部分が必要ではないかと思うので検討してほしい。

(委員)

調査審議に関する委員会の意見なので、全体を通してということで、委員がいわれた内容を踏まえた意見としていただきたい。

(委員)

答申はインターネットで見られるか。

(所管課)

確定した後に、インターネットで見られるようになる。

(委員)

2 ページ目、上から 2 行目に「同じような施設」と記載されているが、「同様な施設」と表現したい。

「カ 庁舎等について」の 6 行目に、「数十年先の地域の姿」と書かれているが、具体的を書きすぎると答申として厳しくなるので、「将来の地域の姿」がいいと思う。

「(2) 目標値について」の上から 4 行目の「年齢別人口」というのは、旭川市全体のことだと思うが、調査審議では、地域の年齢層を考慮するかについての話もあったので、市全体の人口ということもあるが、地域ごとの特徴を活かしてその必要性などを考慮し、という方がよりの確だと思う。

(2) 窓口業務等の民間委託について

資料に基づき説明を行い意見等の聴取を行った。概要は次のとおり。

(委員)

正規と非正規の所得格差が問題となっており、これから差が縮まってくるのではないか。

(所管課)

旭川市は、正規が 3, 0 0 0 人、非正規が 2, 0 0 0 人である。全国的に官製ワーキングプアが問題になっており、非正規の処遇改善を目的とした法改正が行われ、平成 3 2 年度から施行される。今回の委託については、今働いている人の雇用条件は下げずに実施する予定である。

現在は任用期間が 1 0 ～ 1 1 ヶ月で終わってしまう。民間委託することによって、雇用が継続される。また、人が短期間で変わらないので、サービス面の向上も期待できる。

(委員)

委託を受ける会社は、どういうところを想定しているのか。

(所管課)

公務のアウトソーシングは全国的に進んでおり、会社がいくつかある。

大手の OA 機器メーカーやサービス業、建物管理の会社など様々である。

(委員)

仕事的内容的に機密保持等が重要になってくるので確認したい。

セキュリティや守秘義務についても確認したい。

(所管課)

J I S 規格であるプライバシーマークの使用を認められた企業に限定して委託する予定である。また、損害賠償できる規定も盛り込む予定である。

(委員)

委託によって、サービスの低下につながらないか。

(所管課)

引継ぎや研修をしっかりとやりたいと思う。

(委員)

R P A (ロボットによる業務の自動化) についてはどうか。

(所管課)

導入できる部分があれば導入したい。内部で検討している。

(委員)

民間企業では正規と非正規の業務を分けて精査する事業が進んでいる、という新聞記事を読んだことがある。その理由は、今のうちに定型的な業務を非正規に移しておいて、将来的には非正規を雇わずに R P A や A I で自動化するというものであった。その辺はどう考えているのか。

(所管課)

この窓口業務では難しいと思っているが、集計したものを単純に入力するだけの業務であるとか、L I N E などで自動的に答える技術などは導入したい。正職員の業務をどこまで R P A や A I に置き換えられるのかは、現時点ではわからない。一方で、雇用の問題もあり、単純な経費の問題だけではない部分も考慮していきたい。

(委員)

委託後にその業務から離れる 2 6 人の正職員はどうなるのか。

退職にはならないので、人員配置の問題があると思う。

(所管課)

基本的には退職と採用の差で調整することになるが、業務を増強しなければいけない部署があればそこに配置する。

(委員)

市民と市役所の距離が離れていると感じており、外に出る業務をしているのは産業振興や観光、ケースワーカーなどに限られるのではないかと。市民と市役所の距離が縮まるように、もっと自由に動ける職員を作り出すために業務を効率化する、という考え方の方が良いのではないかと。

(所管課)

市民の方と直接話すことで様々な面で理解が深まると考えており、市役所の中にいるだけではなく、より市民と関わるのが重要だと思う。地域の問題に対しては、支所やまちづくり推進協議会で取組を進めてはいるが、今後はより幅広い年代を巻き込んでまちづくりを進めていくための方策を考えていく必要がある。

(委員)

日本年金機構が年金入力を委託した会社が、中国の業者に再委託していた問題があったと思う。業者選定の際には注意した方がよい。

(所管課)

基本的に再委託は認めていないが、注意したい。

(委員)

何かトラブルがあった時には、委託社員は誰に相談するのか。

(所管課)

委託先の責任者を置くことになる。その責任者を通して行う。

(委員)

例えば、技術レベルの高い印刷会社は札幌の方が多い。

委託する場合に、人材の確保は大丈夫か。

(所管課)

例えば、今働いている臨時嘱託職員はノウハウを持っているので、その方達を活用するなどの方法で対応できる。

(委員)

例えば印鑑証明をもらう場合、本庁は遅い。支所は5分以内でもらうことができる。

その差は何か。民間委託で改善できればよい。

(所管課)

支所は、窓口も中の人数も少ないので、限られた2～3人の中でのチェック体制であるが、本庁は受ける数も人数も多いので、チェック等にかかる時間の積み重ねが差になっていると思う。

(委員)

支所の方が詳しい。

(所管課)

本庁であれば、新規採用職員が配置されることもあり、知識不足の職員もいるかもしれない。

(委員)

10～11ヶ月で交代するという弊害もあるのであれば、この委託はよいこと。

(所管課)

住民票と税証明は来年の6月からコンビニで交付できるように進めている。

ただ、マイナンバーカードが必要である。

マイナンバーカードが普及し、機能が付加されていけば、今後いろんな可能性がある。

(委員)

相続も楽になると思う。

(委員)

基本的に、市役所に来なくてもよい方向にしてほしい。

あと、この委託による9,600万円の削減効果をどのように考えているのか。

(所管課)

厳しい財政状況にあっては、大きいと思っている。

(委員)

この委託を進めるに当たって、いろんな調整が生じると思う。反発する人も出てくる。そういったコストを含めると割に合う数字なのかは疑問がある。

(所管課)

今までどおり同じ仕事をしている時代ではない。職員自身が、自分の仕事給料に見合っているのか効率的に行われているのかという意識を持つ必要があると思うし、委託により効果が見込まれるものは委託するという考えである。

(委員)

見方を変えると、委託に出せるような仕事しかしていない職員がいるとも言える。そういった職員に、判断力が必要な仕事を任せることができるのか。委託後の意識改革やインセンティブの持たせ方も別途考えないといけない。

(委員)

資料にある25の業務は、これから順次拡大していく方向か。

(所管課)

全て関係部局と協議している。

(委員)

委託後は、委託社員の配置は業者に一任か。

(所管課)

例えば繁忙期には人数を増やしてもらうなど、条件を付けることはあるかもしれない。業者と情報交換はしていく。

(委員)

異動が制限される分、これまでより窓口業務に精通したプロ社員が生まれる可能性はある。

(委員)

全てを委託した場合、どのくらいの削減効果か。

(所管課)

正職員が多いのは市民課である。全部委託して2億円程度の削減効果を見込んでいる。

(委員)

利用者側にとっては正職員なのか、臨時職員なのか、委託社員なのかはわからないので、サービスの質は維持、もしくは上げるくらいでなければならない。そうでなければ、委託して質が落ちたねと言われる。お互いに刺激し合って、正職員の質も上がるような委託であってほしい。