

第3回 松戸市庁舎整備検討委員会 議事録

1 開催日時

令和4年7月11日(月) 14時00分から16時00分まで

2 開催場所

オンライン開催

3 出席者等

【委員：11名】

柳澤 要 委員長
伊藤 正次 副委員長
池澤 龍三 委員
指田 朝久 委員
藤村 龍至 委員
入江 和彦 委員
高橋 俊夫 委員
椎橋 孝幸 委員
山口 桂明 委員
関 聡 委員(総務部長)
大塚 滋 委員(財務部長)

【事務局(関係職員)】

総務部 審議監
オフィス・サービス創造課 課長
情報政策課 課長
情報政策課デジタル戦略担当室 室長
他5名

【傍聴者：11名】

※うち市議会議員6名、報道関係2名

【途中出席委員：1名】

石田 尚美 委員

【欠席委員：2名】

武石 恵美子 委員
藤本 利昭 委員

4 次第

- (1) 開会
- (2) 定数報告及び議題等について
- (3) 公開・非公開、撮影の許可の確認
- (4) 議題1：「市庁舎の候補地の選定について」
- (5) 議題2：「本市デジタル化の進捗について」
- (6) 議題3：「市民アンケートについて」
- (7) その他

5 議事

(1) 開会

(2) 定数報告及び議題等について

- 委員 14 名のうち 12 名出席。
委員の過半数が出席しており、本委員会が成立することを確認。
- 前回委員会同様、議事録への署名者は入江委員、椎橋委員の 2 名となった。

(3) 公開・非公開、撮影の許可の確認

- 本日の委員会は公開となった。
- 傍聴及び委員会冒頭の撮影が許可された。

(4) 議題 1：「市庁舎の候補地の選定について」

- 市庁舎候補地の選定について、事務局より説明。
- 市庁舎の候補地を、現庁舎敷地と新拠点ゾーンの 2 か所とすることについて、委員から異議がないことを確認。

(委 員) 新拠点ゾーンが、市庁舎の候補地の一案になっていると思うが、新拠点ゾーンの利用の方法を現状決定している範囲で教えていただきたい。

(事務局) 新拠点ゾーンの計画については決まっていない。新拠点ゾーン基本計画では、北側、中央、南側の 3 つゾーンに分けている。北側は試みの場として多様な暮らしを実現する。中央はオープンな場として緑を生かす。南側は支える場として暮らしの安心と安全を支える。となっている。南側の支える場が、市庁舎の候補地の一つとして想定されている。

(委 員) 新拠点ゾーンか現庁舎敷地かという議論をする際は、情報をいただいて、参考にしながら議論を進めたい。

(事務局) 承知した。詳細が分かり次第、本委員会に報告する。候補地は 2 か所という中で、議論を進めていただきたい。

(5) 議題 2：「本市デジタル化の進捗について」

- 本市のデジタル化の取組について、事務局（情報政策課デジタル戦略担当室）より説明。

(委 員) 2 点質問と 1 点意見。

質問 1 点目。人口減少に伴い自治体の業務プロセスの効率化という観点が求められている。RPA（ロボティック・プロセス・オートメーションの略。RPA は、これまでの人間のみが対応可能と想定されていた作業、もしくはより高度な作業を人間に代わって実施できるルールエンジンや AI、機械学習等を含む認知技術を活用した

新しい労働力を創出する仕組み。)のような手法を松戸市としても取り入れ、職員の負担を軽減するという考えはあるか。

質問2点目。電子投票の仕組みや、説明資料をタブレットに入れる等、議会のデジタル化に関する取組状況と今後の展望について教えていただきたい。

意見1点。「⑨転出・転入手続きのマイナポータルによるオンライン対応」に関して。転出手続きはオンラインで問題ないが、転入手続きは本人確認が必要なので来庁で行うというのが総務省の今の解釈であり、松戸市に引っ越してきた方が、必ず1度は来庁することになる。今後変わる可能性はあるが、現状では前提とせざるを得ない。

(事務局) 1点目の質問に対して。RPAは国民健康保険や障害福祉等の業務において導入を開始。3年間かけて実証実験を行い、現在は効果のある7業務を継続して実施。今後も明確に効果があるものあれば予算要求し順次対応したい。

2点目の質問に対して。議会の電子投票は既に始まっている。

コメントに対して。住民基本台帳だけの転出・転入の対応だけではなく、その他一緒に手続きできるものをオンライン対応できないと市民にとっての効果が少ないと思っており、十分に今後検討していきたい。

(委員) 2点意見。

意見1点目。クラウドも停止することがあるということ認識する必要がある。全体の方向性としてはクラウド利用で問題ないが、BCPの1つとして、クラウド停止時の対応を考える必要がある。

意見2点目。テレワークは、効率化とセキュリティの問題がある。テレワークの効率は平均70%程度というデータがあり、対面の方が効率が良いということが分かっている。ライフワークバランスの考慮も必要だが、すべてテレワークにしてオフィス面積を減らせばいいという方向だけにいくのは非常に危険とを感じる。また、テレワークではセキュリティの問題もある。テレワークが可能な仕事と難しい仕事、また家族等の状況も含めて、テレワークを設計する必要があり、移行可能な業務の定量的な評価が必要である。

(委員) 先程、別の委員からも話があったが、RPAの導入は、今後の検討において、鍵を握っていると感じている。

2点質問。

質問1点目。「⑥起案文書における電子決裁」について。重要な決裁についても電子化されているのか、対面での決裁なのか。事務手続きの現状の流れを伺いたい。

質問2点目。「⑬クラウドシステムを活用した非常時職員参集システム」の構想について伺いたい。例えば、災害時にLINE等の利用により、職員が登庁しながら現場で画像を撮影して、位置データとともに災害対策本部に送信するとか、そのようなことまでを想定したシステムとなるのか。

(事務局) 質問1点目。個人情報が入っているものや、重要な情報については、電子決裁に載せられてないものがあるが、数はそれほど多くはない。

質問 2 点目。参集システムは機能等を精査中であるが、現時点では経費等の兼ね合いもあり、画像の関係までは難しいという状況。

(委員) 質問。市の委託事業に関して、市に提出する書類が多く、担当課の方と打ち合わせをする機会も多いが、デジタル化によりどれだけ効率化されるのか意見。相談業務を行っている中で、込み入った話は対面で相談したいというニーズもある。

(事務局) 第 2 回委員会の際に、その辺りを精査するような資料の提示を委員から要望いただいている。資料の準備を進めているところであり、可能な限り情報提供し、議論ができればいいと考えている。

(6) 議題 3：「市民アンケートについて」

- 市民アンケートのクロス集計結果について、「市役所のあり方・機能等検討業務委託」の委託先である株式会社日本総合研究所より説明。

(委員) オンラインの利用が出来ない人は不安があるから出来ないと思う。サポートセンターのようなものを作って、はじめはやり方を指導し、サポートしてあげて、徐々に覚えさせていくのはいかがか。

(事務局) 確かに必要と認識。デジタルデバインドと言われる方々への対応は、情報政策課と協議しながら具体化していきたい。

(委員) 2 点意見。

1 点目。子育て関係では、保育園の希望を出しに行く等、市庁舎へ絶対直接行かなければいけない手続きがあると思うが、オンライン化のニーズはあると思う。一方では、子育てに悩んだり、本当に孤立している人もいる中で、相談に行きやすい場所があるとよく、全てがオンラインでない方がよいと思った。

2 点目。市民センターや支所を活用し、高齢者の方が、人がいることで安心してオンラインの利用が出来る場というのが地域に沢山あればよいと思った。

(委員) 1 点意見、1 点質問

意見。オンラインアプリを作っても、使いにくいと本庁や支所に相談に行かざるを得ない。オンラインで申請書を職員と確認しながら提出できるものがあれば、オンライン化が進むと考えている。

質問。本庁舎の来庁理由が、本庁舎固有の業務と支所で対応可能な業務のどちらであるかがアンケートでは分からない。どれだけ本庁舎の業務と支所の業務を切り分けられるのか、このあたりの情報があればご提示いただきたい。

(事務局) 全ての業務を棚卸しするのは現実的に厳しいが、出来る範囲で細かい分類をした資料を提供したうえで、検討していただければと考えている。現在作業中のため、資料が完成した時点で提供したい。

(委員) デジタル化を必要な行政サービスに積極的に導入して、市民が本庁であろうと支所であろうと来庁しなくてよいというシステムを考えるのが第 1 だと思う。

一方で、対面でやらなければいけない分野も残ると思われる。その時に必要なサポートについて、どのようなものがあるかを行政サービスとして見極めていくというのが大切だと思う。

先程、業務の棚卸という話があったが、市民サービスとオフィス業務を見極めていくべきだと思う。

少なくとも、市民にきてもらう分野については、必要な手続きの分野が一つの建物の中で揃っていて完結できるというのが最低限の条件だと思っている。

窓口が集まるところにコンシェルジュのような方を配備し、サポートができる体制づくりができるとうい。また、バリアフリー化や、個人情報保護の観点での施設づくりや、換気設備やWi-Fiなども必要。RPA導入が進んでいけば、窓口スペースも縮小する可能性があるため、転用しやすいような構造にする必要もある。執務スペースについては、業務内容に応じたアクティビティベースドワーキングのような考え方が必要である。

(7) その他

- 次回委員会は7月下旬にオンラインで開催予定。確定次第、開催通知及び本市HPでご案内。主な議題は職員アンケート結果。本日の議論を踏まえて改めて通知する。

(8) 閉会

以上