

上天行委第2号
令和5年2月21日

上天草市長 堀江 隆臣 様

上天草市行政改革推進委員会
会長 星合 隆成 (公印省略)

上天草市役所二庁舎方式の運用の在り方について (答申)
令和4年10月26日付け上天行第427号で諮問のこのことについて、下記のとおり答申します。

記

1 支所・出張所のデジタル化は、推進すべきである。

(1) 「理由・意見」

昨今、日常生活でデジタル技術を活用し、高度で便利なサービスに慣れた住民にとって、未だ紙や印鑑による申請手続や情報共有のみにとどまるアナログベースの行政サービスは、利便性に欠き、何をするにも時間がかかり非効率です。

行政サービスへのアクセスのしづらさ、煩雑さは、自治体としての魅力を下げる要因のひとつともなります。

しかしながら、全ての行政サービスを択一的且つ急速にデジタル化することは、市民の混乱を招きかねませんので、デジタル化により市民サービスの選択肢を増やすこと及びその段階的な移行を計画的に進めていく必要があります。

そこで、姫戸地域振興センター、龍ヶ岳地域振興センター、各出張所（以下「支所・出張所」という。）では、「アナログ」または「デジタル」のいずれかを選択できるよう既存のアナログ方式に加え、デジタル化を推進することによる、行政サービスの向上を期待します。

一方で、市役所の業務の効率化を図る観点から、姫戸町や龍ヶ岳町の現場対応に係る職員の移動時間短縮については、既に整備が完了しているテレワーク環境による解決が可能ですので、働き方改革の一環として、支所・出張所をサテライトオフィスとして活用されることを提案します。

(2) 「具体的取組みの提案」

- ① 支所・出張所で相談や手続が完結できるよう情報通信技術（ICT）を活用した「リモート窓口・相談」や「予約システム」を導入
- ② 支所・出張所の会議室等を「サテライトオフィス」として利用し、平時から職員を配置することによる職員負担の軽減（移動時間の削減）

2 窓口業務民間委託の在り方は、有効である。

(1) 「理由・意見」

2013年（平成25年）に導入した窓口業務の民間委託は、導入から10年が経過しますが、これまで大きなトラブルもなく順調に住民サービスが提供されており、現時点において特に問題はないようです。

しかしながら、デジタル社会の進展によって、各自治体では「書かない窓口」、「スマート窓口」など利用者が窓口に行かなくても、住民サービスが受けられるよう「窓口のデジタル化」が推進されています。

貴市でも行政サービスのデジタル化は、進んでいくものと思われませんが、このことによって窓口業務の民間委託にどのような影響が及ぶのか、検証が必要です。

なお、窓口民間委託を含む外部委託には、行政コストの削減効果、住民サービスの向上などの効果が期待できる反面、外部委託した事業を適正に管理・監視する体制の構築など、市の人事・組織管理を踏まえた検討は極めて重要な課題となりますが、社会の要請であるデジタル化を見据えた外部委託を検討することこそ時代の要請であると言えます。

(2) 「具体的取組みの提案」

- ① デジタル技術を活用した時代にふさわしい窓口として、どのような窓口を目指すのか、市ビジョンの明確化
- ② 行政手続のオンライン化や各種証明書のコンビニ交付などによる窓口取扱件数の減少など、仮説を立てた上で、窓口業務を民間委託するのか直営に戻すのかなどの総合的検証
- ③ 課題となっている福祉分野の相談業務に関する相談者の視点に立った課題の洗い出し及び改善策のとりまとめ

上天草市行政改革推進委員会

会長 星合 隆成（崇城大学 情報学部教授 IoT・AI センター長）
委員 山下 幸盛（上天草市区長連合会 副会長）
委員 瀬脇 庫一（上天草市区長連合会 副会長）
委員 森下 信子（上天草市PTA連合会 家庭教育部長）
委員 赤穂 小百合（上天草市PTA連合会 家庭教育副部長）
委員 水野 麻理子（上天草市PTA連合会 家庭教育副部長）
委員 大谷 巧（上天草市社会福祉協議会 総務課長）