

令和2年度第2回金沢市行政改革推進委員会 会議概要

1 日時 令和2年11月26日(木) 午前10時30分～午前11時45分

2 場所 金沢市役所第二本庁舎 2301会議室(リモート会議方式)

3 出席者(委員及び本部員等)

委員 (10名)	岡田 浩(委員長) 小杉 雄二 古 一之 本谷 悦子 須崎 秀人	濱崎 英明 川端 知哉 池田 壽男 嶋谷 潤一郎 山田 純子 (敬称略)
本部員 (10名)	(行政改革推進本部員)	
	副市長 総務局長 経済局長 市民局長 福祉局長 保健局長 都市整備局長 情報政策課長 財政課長 行政経営課長	相川 一郎 松田 滋人 山田 啓之 高村 政博 高柳 晃一 荒舘 誠 坪田 英孝 松本 明 村角 薫明 佐野 宏昭

4 議題

(1) 令和2年度市民行政評価の結果について

①電子申請

②指定管理者制度

(2) 金沢市行政改革大綱(第7次)に基づく行政改革実施計画の実施状況
(第1回委員会未確定項目)について

(1) 令和2年度市民行政評価の結果について

① 電子申請

No	委員の意見要旨	回答要旨
1	<p>〔電子申請の導入〕に関して</p> <p>令和2年度中に対応するものが102件、国等の動向に合わせて導入を検討するもの219件、合計321件あるが、これらは全て電子申請を導入するものと考えてよいか。</p>	<p>(行政経営課長)</p> <p>今回評価した321件は、申請が年間100件以上ある手続きを選定したものであり、まず102件について電子申請を導入したい。</p> <p>残りの219件については、現在、国が法令等で書類の提出を求めていることや、対面による確認、他者の同意などが必要なことから、今の時点では対応は難しいと考えているが、国が進めるデジタル化の流れの中で、今後の法改正等の動向に注視しながら、来年度以降、321件全てのオンライン化を目指していきたいと考えている。</p>
2	<p>〔電子申請ができない方への対応等〕に関して</p> <p>全てオンラインで実施となっているが、オンライン申請が難しい方も多くいらっしゃるのではないかと。特に6番の「ふれあい入浴補助券交付申請」は難しいだろう。</p> <p>また、マイナンバーカードで浴場を利用できるようにすれば、補助券の郵送費も不要で、不正利用も防げるのではないかと。同じ事は、「金沢市福祉はり、きゅう、マッサージ施術費助成券交付申請」にも言える。</p>	<p>(行政経営課長)</p> <p>今回は、まずスマホ等を利用して申請が可能な方にご利用いただける仕組みを構築したいと考えている。</p> <p>オンライン環境にない市民の方への対応としては、引き続き窓口での紙等による申請を運用することとし、市民の選択肢を増やしたいと考えている。</p> <p>マイナンバーカードの浴場等での利用については、専用のシステムやネットワーク等の構築が必要であり、今すぐの導入は難しいが、今後、オンラインでの申請者数が増加した際には、検討したい。</p>

No	委員の意見要旨	回答要旨
3	<p>〔申請手続きの名称の違い等〕 に関して</p> <p>「金沢市福祉はり、きゅう、マッサージ施術費助成券交付申請」と「ふれあい入浴補助券交付申請」は類似の事業だと思うが、担当課が異なる理由は何か。</p> <p>また、「助成券」と「補助券」の違いは何か。</p>	<p>(行政経営課長)</p> <p>金沢市では、はり、きゅう、マッサージ施術費助成制度をはじめとした医療施策全般を、健康政策課が所管している一方、ふれあい入浴補助事業をはじめとする高齢者福祉施策全般を地域長寿課が所管していることから、担当課が異なっている。</p> <p>しかし、電子申請では、申請者が担当課を意識せずに申請が可能となることから、電子申請を進めることで市民の利便性を高めていきたい。</p> <p>助成券と補助券の違いについては、はり、きゅう、マッサージ施術費助成制度は、3,600円の内容の施術を市民、施術所、市がそれぞれ、1,200円負担するものに対し、ふれあい入浴補助事業は、1回の入浴を、自己負担150円で入場できるようにするものであり、制度の仕組み違いから、それぞれ、施術費助成券、入浴補助券という名称にしているが、いずれも、市民の方に対し市から金銭的支援を行うものであることから、名称の整理ができないか検討していきたい。</p>
4	<p>〔申請手続きオンライン化後のさらなる市民サービス向上〕に関して</p> <p>金沢市では、公式ごみ分別アプリ「いいね金沢 5374App」などを活用しているが、例えば、ふれあい入浴補助券交付申請について、「ふれあい入浴アプリ」を開発し、電子的に利用するようなことも考えられる。</p> <p>このように、申請手続きのオンライン化後の、さらなる市民サービス向上のアイデアについて検討しているか。</p>	<p>(情報政策課長)</p> <p>国においては、デジタル化を強力に推進しているところであり、金沢市においても、アプリを含めSNS等の活用など市民サービス向上につながるデジタル化について検討しているところである。</p>

No	委員の意見要旨	回答要旨
5	<p data-bbox="240 212 707 293">〔マイナンバーカードの普及〕 に関して</p> <p data-bbox="240 309 707 488">デジタル化を進める中で、どの程度コストパフォーマンスが向上するか、業務を簡素化できるか等試算しているか。</p> <p data-bbox="240 504 707 629">また、マイナンバーカードの普及について、どのように取り組んでいるか。</p>	<p data-bbox="746 309 986 342">(行政経営課長)</p> <p data-bbox="735 358 1410 584">コストパフォーマンスについては具体的な試算はないが、申請手続きのオンライン化が進めば、これまで紙で受け取っていたものをデータで受け取ることが可能となり、システム入力等の内部処理スピードが向上すると考えている。</p> <p data-bbox="735 600 1410 725">また、紙の保存スペースも縮小でき、電子決裁にも対応できるなど、行政内部の効率化が図られると考えている。</p> <p data-bbox="746 792 922 826">(市民局長)</p> <p data-bbox="735 842 1410 967">本市のマイナンバーカード交付枚数は11月1日現在で82,830枚交付し、交付率は18.3%となっている。</p> <p data-bbox="735 983 1410 1162">国の啓発の影響やマイナポイント制度の周知が進んだことで、今年4月から、申請・交付が増えており、連日多くの方に市民課窓口へ来庁いただいている。</p> <p data-bbox="735 1178 1410 1449">こうした状況も踏まえ、市職員が企業や地域団体を訪問し申請を受け付ける「出張申請」の実施や、平日市役所に来ることが難しい方のために、今月から、毎月最終日曜日に臨時窓口を開設するなど、できるだけ多くの方にカードを交付できる体制を整えているところである。</p> <p data-bbox="735 1464 1410 1789">また、マイナンバーカードを利用できる行政サービスとして、本市では、すでに、住民票の写し等の証明書をコンビニエンスストアで交付できるサービスを開始しているほか、来月の議会に条例をお諮りし、承認されたうえで、マイナンバーカードを使った、電子申請を拡大していきたいと考えている。</p>

No	委員の意見要旨	回答要旨
6	<p>〔市民行政評価の結果を踏まえた取組結果の報告〕に関して</p> <p>今回の市民行政評価の結果を踏まえ、申請手続きのオンライン化がどう進んだのか、指定管理の評価制度がどう変更されたのかについて、今後当委員会で報告されるのか。</p>	<p>(行政経営課長)</p> <p>今回の市民行政評価の結果を踏まえ、申請手続きのオンライン化の状況について、次回の委員会で報告したいと考えている。</p> <p>指定管理者制度についても、管理運営目標やアンケートについて様々なご意見をいただいていることから、それらに対する改善内容等について、次回の委員会で報告したいと考えている。</p>

(2) 令和2年度市民行政評価の結果について

②指定管理者制度

No	委員の意見要旨	回答要旨
1	<p>〔市民行政評価結果を踏まえた見直し〕に関して</p> <p>評価方式の見直しや、利用者満足度アンケートの見直しとして、市民行政評価委員から意見が出たとあるが、これらの意見を踏まえて、いつ、どのように見直しを行っていくのか。</p>	<p>(行政経営課長)</p> <p>指定管理者制度に関して、今回市民行政評価委員からいただいた意見は大きく二つあり、一つは管理運営目標を初めとした評価のあり方について、もう一つは利用者満足度アンケートについての意見である。</p> <p>管理運営目標については、指定管理者の取組内容や施設所管課の指導内容なども反映していく必要があることから、評価の仕組みの変更、</p> <p>利用者満足度アンケートについては、説明や設問内容について標準様式を作るなど、来年度早々には見直しを行い、いち早く次の評価に反映させることで、指定管理者制度の充実につなげていきたいと考えている。</p>
2	<p>〔金沢市異業種研修会館〕に関して</p> <p>安原工業団地は、完成当時から状況が変化してきており、金沢市異業種研修会館についても、状況に応じて変化していく必要がある。</p> <p>目的をしっかりと定め、それに沿った方向に変化していくことが必要と考えるがいかがか。</p>	<p>(経済局長)</p> <p>安原異業種工業団地は、市街地にある企業の郊外移転や市内への進出を望む企業の受け皿として、昭和51年に造成したものであり、以降、3度の拡張整備を行い、現在200を超える企業が操業している。</p> <p>金沢市異業種研修会館は、本市の中小企業振興を目的に、平成11年、安原異業種工業団地内に開設したものである。</p> <p>利用実績は、平成28年度は2万100人、平成29年度は2万1100人、平成30年度は2万2700人、令和元年度はコロナの影響で若干減少となったが、2万1500人であり、工業団地内はもとより、市内の多くの中小企業の方々の研修や技術向上の場として利用頂いており、今後も中小企業の振興に資するよう利用を促進していきたい。</p>

No	委員の意見要旨	回答要旨
		<p>また、今回のコロナ禍によりデジタル化が急速に進んでおり、中小企業のオンライン化やテレワークなどへの対応が重要な課題となっていることから、これらに配慮しつつ、施設の適正な運営や利用の促進に努めていきたい。</p>
3	<p>〔金沢駅東駐車場及び武蔵地下駐車場〕 に関して</p> <p>武蔵地下駐車場は、前回会議で初めて知り利用したが、まず入口が右車線側でわかりにくく、駐車後の出口は歩道で、どこの施設にもつながっておらず、不便さを感じた。</p> <p>金沢駅東駐車場も、金沢の顔となるところの駐車場としては狭く、金沢駅西駐車場は入る車と出る車の動線が重なっており、いつも混雑しているように感じる。</p> <p>より利用者にとってわかりやすい駐車場とするために、案内等を改善する必要があると考えるがいかがか。</p>	<p>(都市整備局長)</p> <p>武蔵地下駐車場は、道路下に位置し、道路の中央部から出入りする特殊な構造であるため、初めての利用者には分かりづらい面があることから、これまでもサインの充実を努めてきたところである。</p> <p>引き続きサインの充実を図っていきたい。</p> <p>金沢駅東駐車場や金沢駅西駐車場についても、スペースや道路動線の課題もあり、抜本的な解決は難しいことから、案内等の改善について検討していきたい。</p>
4	<p>〔利用者満足度アンケート〕 に関して</p> <p>金沢駅東駐車場及び武蔵地下駐車場について、所管課評価「C」は過小と考えている。</p> <p>また、利用者満足度アンケートについて、利用者数に対して回収件数が少なく、評価しづらい。より多くのアンケートを回収するため、アンケート回答者に簡単な「金沢らしいノベルティ」を差し上げるような見直しはできないか。</p>	<p>(行政経営課長)</p> <p>評価方法については、早めに見直しに着手し、市民行政評価委員会の意見を反映していきたいと考えている。</p> <p>利用者満足度アンケートに係るノベルティの提供については、アンケート結果に影響を及ぼすことも危惧されることから市としては難しいと考えており、指定管理者の創意工夫にゆだねたいと考えている。</p> <p>その上で、より多くの利用者の声を集めることができるよう、アンケート方法を見直していきたい。</p>

No	委員の意見要旨	回答要旨
5	<p>〔利用者意見〕に関して</p> <p>施設の適正な運用のためには、利用者の声のフィードバックが重要と考える。</p> <p>利用者満足度アンケートについて、金沢市 e モニター制度を活用することはできないか。</p> <p>また、利用者の声のフィードバックについて、何か対応策は考えているか。</p>	<p>(行政経営課長)</p> <p>本市の e モニター制度は、現在 250 人の市民に事前登録していただいております。設問に対し高い回答率を得ることができるため、意見を集めるための有効な手段となり得るが、必ずしも、全てのモニターが当該施設を利用しているとは限らないため、利用者満足度アンケートとは別の形、例えば、施設の知名度調査などで活用できるかもしれない。</p> <p>いずれにしても、利用者意見のフィードバックは大切なことであることから、改善策や対応策が利用者に届くよう、金沢市 e モニター制度の活用も含め、施設所管課と協議していきたい。</p>
6	<p>〔指定管理者の評価の目標値等〕に関して</p> <p>指定管理者の評価について、市と指定管理者の間で、15 点満点中最低何点とらなければならないというような、目標値を共有しているか。</p> <p>例えば、鈴木大拙館や金沢 21 世紀美術館は金沢を代表する施設であることから、評価が B ならいいということではなく、目標線を上げ、市と指定管理者が協力し、最高のパフォーマンスを発揮すべきと考えている。</p> <p>また、管総理はデジタル化に加えて脱炭素の方針について表明していたが、金沢市では脱炭素に向けた取り組みを行っているか。</p>	<p>(行政経営課長)</p> <p>目標値はないが、資料 4-1 のとおり、S から D までの評価結果には、例えば S なら「特に優れている」、D なら「改善すべき」というようにそれぞれコメントが記載されている。</p> <p>現在は B 評価の施設が最も多くなっているが、委員仰せのとおり、これでよいのかという意見がある。</p> <p>市民の皆様にご利用いただけるよう、評価が B であったとしても、さらなる高みを目指して、評価方法等の見直しも含め、取り組みを進めていきたい。</p> <p>(相川副市長)</p> <p>地球温暖化防止計画の見直しを今年度行っているところであり、その中で、再生可能エネルギーの活用や、ごみの減量化に伴う二酸化炭素の排出抑制等について検討している。</p> <p>また、電気自動車等様々な分野についても、政府の方針を踏まえ、脱炭素に向けて市ででき</p>

No	委員の意見要旨	回答要旨
		<p>ることは何かを検討する必要がある。</p> <p>近々パブリックコメントを行うことも考えており、よりよい計画となるよう、策定を進めていきたい。</p>

(3) 金沢市行政改革大綱（第7次）に基づく行政改革実施計画の実施状況
 （第1回委員会未確定項目）について

No	委員の意見要旨	回答要旨
1	<p>〔市税収入率〕に関して</p> <p>今年度、新型コロナウイルス感染症の影響で、生活困窮者が多数出しており、市税収入率にも影響が出ないか危惧している。</p> <p>現時点の状況を聞かせてほしい。</p>	<p>（総務局長）</p> <p>新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、国の経済対策の一環として、最大1年間納税を猶予する特例制度が設けられたことから、引き続き周知に努めていきたい。</p> <p>市税収入率については、この制度や新型コロナウイルス感染症の拡大時に徴収等ができなかった影響もあり、昨年度と比較して若干低くなる見通しだが、引き続き向上に努めていきたい。</p>
2	<p>〔「市税等の収入率の向上」の各項目データ〕に関して</p> <p>基本方針3の「市税等の収入率の向上」内の各項目について、中核市平均や人口10万人あたりの数値など、比較対象となるデータはあるか。</p>	<p>（行政経営課長）</p> <p>令和元年度の本市の実績は、いずれも中核市平均と比較して良好なものとなっている。</p> <p>人口10万人あたりの滞納者数については、本市3,268人に対し、中核市平均3,650人である。</p> <p>市営住宅使用料収納率については、本市96.2%に対し、中核市平均85.83%である。</p> <p>国民健康保険料収納率については、本市92.58%に対し、中核市平均92.32%である。</p> <p>介護保険料収納率については、本市97.58%に対し、中核市平均は97.23%である。</p> <p>保育料収入率については、目標は達成できなかったが、本市99.58%に対し、中核市平均は99.19%である。</p> <p>このような指標は、委員に判断いただく上で必要なものであることから、次年度以降、紙面の都合もあるが、表記の仕方について検討したい。</p>

No	委員の意見要旨	回答要旨
3	<p>〔データの公開〕に関して</p> <p>現在のコロナ禍を市民の皆さんは心配しているが、中核市平均との比較結果などのデータを適時公開し、金沢市は努力しているというような、明るいニュースを提供することは重要ではないか。</p>	<p>(総務局長)</p> <p>我々としては気がつきにくいご指摘であり、頂いたご意見を踏まえ、取り組みや発表の方法等を工夫していきたい。</p>
4	<p>〔将来負担比率〕に関して</p> <p>「将来負担比率」が、目標を達成したとはいえ、前年度より若干上昇しているが、どのような要因があるのか。</p>	<p>(財政課長)</p> <p>今回、将来負担比率が変動する要因は大きく二つあり、一つは市債現在高の状況、もう一つは、償還に充てられる財源の状況である。</p> <p>市債現在高については、前年度より減少している一方、財源である国からの交付税が前年度を下回っているという状況である。</p> <p>将来負担比率の上昇は、交付税で手当をされる割合が高い市債が減少してきていることが要因である。</p> <p>本市の目標が 100%未満、国が定める警戒ラインが 350%であり、本市の実績はいずれも下回っているが、今後も指標の変化に留意しながら、財政運営に努めていきたい。</p>