

令和3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3年12月1日（水）午後1時30分～午後3時00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)	坂下 清司
	濱崎 英明	川端 知哉
	古 一之	池田 壽男
	本谷 悦子	嶋谷 潤一郎
	須崎 秀人	山田 純子（敬称略）
本部員等 (9名)	（行政改革推進本部員）	
	副市長	相川 一郎
	総務局長	松田 滋人
	文化スポーツ局長	山森 健直
	経済局長	山田 啓之
	市民局長	松田 俊司
	福祉健康局長	高柳 晃一
	環境局長	吉田 康敏
	市立病院事務局長	荒舘 誠
	（行政改革推進本部幹事）	
デジタル行政戦略課長	佐野 宏昭	

4 議題

- (1) 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
- (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計画変更について
- (3) 令和3年度市民行政評価の結果について
 - ① 行政手続きのオンライン化の推進
 - ② 指定管理施設の管理運営状況
- (4) 指定管理者の公募のあり方の見直しについて
- (5) 金沢市におけるデジタル化の取組について

(1) 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>〔ごみ排出量〕に関して</p> <p>「ごみ総排出量」は目標に対し約95%、「事業系ごみ排出量」は目標に対し約86%の削減となっている。</p> <p>「ごみ総排出量」に対して、「事業系ごみ排出量」は目標を大きく上回っているが、どのような原因があると分析しているか。</p>	<p>（環境局長）</p> <p>「ごみ総排出量」は目標を前年度よりも削減としているが、「事業系ごみ排出量」は目標を前年度の数值ではなく、66,000t/年としている。</p> <p>「事業系ごみ排出量」の令和元年度実績は65,867t/年であり、前年度比でも12.9%の大幅減となっている。原因としては、新型コロナウイルス感染症の蔓延に伴い、多くの事業所が事業活動に制約を受けたためであると考えており、特に飲食業や宿泊業等から出される調理くずや生ごみが大幅に減ったものと分析している。</p> <p>一方、家庭系ごみは、新型コロナウイルス感染症の影響で在宅時間が増加したことにより、前年度対比で1.2%増加しており、「ごみ総排出量」としては前年度比4.8%減となっている。</p>
2	<p>〔市有施設全体のエネルギー消費量の削減率〕に関して</p> <p>目標を達成したものの、前年度実績よりも少し低下しているが、どのような事情があったのか。</p>	<p>（環境局長）</p> <p>市有施設のエネルギー消費量を前年度と比較すると、ガソリンが2.8%、軽油が2%減少しているが、灯油が11.3%、都市ガスが4.3%増加しており、全体として削減率が低下した。</p> <p>その原因としては、昨年5月の第二本庁舎供用開始に伴い、冷暖房設備に係る都市ガスの使用量が増加したことや、今年1月の低温・多雪により、暖房設備等の使用機会が増加したことに伴い、灯油および都市ガスの使用量が増加したためであると考えている。</p>

(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計画変更について

No	委員の意見要旨	回答要旨
1	<p>〔スポーツボランティアの活動者数〕 に関して</p> <p>令和3年度と令和4年度の計画が少なすぎるように感じる。新型コロナウイルス感染症の影響を考慮してのことと考えられるが、平成30年度が171人、令和元年度が179人の実績があり、最近では様々なスポーツ大会も再開されつつある。さらに、観客数も100%に緩和していく動きもある中で、ウィズコロナの大会運営を考えると逆にボランティア等の必要人員が多くなるのではないかと思うが、担当課では、どのような考え方で目標（計画）値を設定したのか教えていただきたい。</p>	<p>（文化スポーツ局長）</p> <p>「スポーツボランティアの活動者数」については、指標の設定を、金沢ウォーク、金沢マラソン、スポーツボランティア研修会の3つの参加者数の合計としている。</p> <p>金沢ウォークについては、2日開催が1日開催となり、コース設定をスタンプラリー方式に変更したこともあり、必要数が減ったものである。</p> <p>金沢マラソンについては、新型コロナウイルス感染症の影響で募集人員を減らしたことから、それに伴い活動者を減らしたものである。</p> <p>スポーツボランティア研修会も、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮して減らすなどしたため、全体として少なくなったものである。</p> <p>今後は、新型コロナウイルス感染症の状況を見極めながら、これまでの活動機会のほかにも、スポーツ事業団等と連携するなど、様々なスポーツイベントの中で活動できる場を広げることで、活動者数を増やしていきたい。併せて、学生や若い方の参加も増えるよう取り組んでいくとともに、指標の設定についても検討して参りたい。</p>
2	<p>〔観光ボランティアガイド（まいどさん）〕 に関して</p> <p>「まいどさん」の会員要件について教えてほしい。</p> <p>R3年度の計画は、前年度の実績も下回ったものとなっているが、実績を維持するのも難しいほど状況が厳しいのか。</p>	<p>（経済局長）</p> <p>金沢ボランティア大学校講座の観光コースの修了が要件となっている。5月の入学式から翌年2月の活動発表会まで、全25回の講座となっており、座学と現場研修で構成されている。</p> <p>観光コースでは、定員を40名程度としているが、近年、定員を超える応募をいただいている。ただ、まいどさんは比較的高齢の方が多いことから、年に30名程度は退会される方がいる。そのような中で、コロナ禍ということもあ</p>

No	委員の意見要旨	回答要旨
		<p>り、昨年度と今年度は、講座定員を 25 名程度に減らしていることから、例年の退会者数を勘案し、計画を若干下方修正させていただいたところである。</p> <p>なお、令和 4 年度以降については、講座定員が通常どおりとなることを想定し、当初どおりの年間増加人数 10 人を目標としている。</p>
3	<p>〔市立病院の移転計画〕に関して</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域的にどこに移転する可能性があるか。 ・ 医療体制は十分か。 <p>可能な範囲で教えてほしい。</p>	<p>（市立病院事務局長）</p> <p>令和 2 年 2 月に「市立病院の今後のあり方検討会」から、「市立病院は引き続き金沢市の南部地区や南部近郊地区の急性期病院として、公的な役割を果たすため、再整備を視野に検討すべき」「現在地での建て替えでは、高さ制限により大幅な規模縮小が必要となるため、建設予定地として、市の南部や南部近郊地区において新たな適地を検討していくことが必要」との提言を受けたところである。</p> <p>現在、そのほかの提言も踏まえ、市立病院周辺に所在する病院が持つ機能や連携のあり方について調査、分析を行うとともに、適地の洗い出しを行っているところである。</p> <p>今後、地域の医療ニーズや適正規模を考慮しながら、市の企画部門などの関係部署と連携を図り、南部や南部近郊地区での建設予定地の選定を慎重に進めていきたいと考えている。</p>
4	<p>〔町会活動の活性化〕に関して</p> <p>「39 認知症高齢者地域見守りネットワークのボランティア数」等の取組は、「地域のことは地域です」という視点で、町会の推薦制とすることが可能に思う。これらの取組については、町会を軸に整理すれば町会活動の活性化に繋がると思うが、いかがか。</p>	<p>（市民局長）</p> <p>今現在も、町会が市からの依頼事項等を数多く手がけている中、さらなる負担を強いることになるため、慎重に考える必要がある。</p> <p>委員仰せのとおり、地域コミュニティを活性化する上で、地域のことを地域が関与していくという仕組みは重要であることから、令和 4 年度に予定している、次期地域コミュニティ活性化推進計画の策定作業の中で、市として何がで</p>

No	委員の意見要旨	回答要旨
		きるか、研究をしていきたい。
5	<p>〔地域コミュニティ活性化事業に取り組む町会等数〕に関して</p> <p>実績が伸び悩んでいるのは、コロナ禍ということもあると思うが、他の理由もあるのか。</p>	<p>(市民局長)</p> <p>平成30年度から実施している地域コミュニティ活性化事業における町会等の数は、平成30年度が20、令和元年度が21であったが、令和2年度は9と大幅に減少した。</p> <p>やはり、減少の要因は、感染拡大による町会活動の自粛の影響が大きいと考えている。</p> <p>一方、コロナ禍が続いている中、今年度は18町会等から応募いただいております。回復の要因としては、活動場所となるコミュニティセンター等の空調設備の更新や自動手指消毒器等の衛生管理備品の整備など、コロナ禍における感染防止対策と社会活動の両立にかかる知見が広がってきていることが考えられる。</p> <p>今後も、町会等の好事例の取組や市の助成制度を広く発信し、地域コミュニティの活性化に取り組む町会等の拡大を図っていきたい。</p>
6	<p>〔認知症高齢者地域見守りネットワークのボランティア数〕に関して</p> <p>計画を大きく引き下げているが、これからの高齢化社会に向けて計画は適正か。</p>	<p>(福祉健康局長)</p> <p>ボランティアの呼びかけは、主に認知症サポーター養成講座などの高齢者に対する活動に参加されている方に行っているが、新型コロナウイルス感染症の影響で参加人数が減少し、ボランティアの数が伸び悩んでいるところである。</p> <p>この事業は、認知症高齢者の方の行方が分からなくなったときに居場所を探すためのものであり、登録者数が多いほどスピーディーな検索につながるが、計画値を引き下げたものの、見守りネットワークの機能自体には影響は及ぼさないと考えている。</p>
7	<p>〔地域福祉ボランティアポイント事業の登録者数〕に関し</p>	

No	委員の意見要旨	回答要旨
	<p>て</p> <p>コロナ禍ということもあり実績が伸び悩んでいる。もらえるクーポンは少額であり、ボランティアの動機付けとしてはやや弱いと思うが、この事業にはどのような意義があるのか。</p>	<p>(福祉健康局長)</p> <p>市民のコミュニティに関する意識・行動調査の結果、4割程度の方が何らかの活動には参加したいと思っているということが分かった。本事業におけるクーポンは、活動に対する報酬というよりは、あくまできっかけ作りのためということで少額としている。</p> <p>ボランティアとその見返りの関係には様々な考え方があある。引き続きバランスを考えながら検討して参りたい。</p>
8	<p>〔市立病院における地方独立行政法人化の検討〕に関して</p> <p>今後のスケジュールの見通しについて伺う。</p>	<p>(市立病院事務局長)</p> <p>新型コロナウイルス感染症に対して、市立病院では、感染症指定医療機関として感染患者の治療にあたっている。国等では感染が拡大するなかで、感染症に対する公立病院等の機能を再評価し、医療提供体制の再構築や経営効率化の指針となる新公立病院改革ガイドラインの改定を延期するとともに、今後、必要とされる医療需要の推計とその提供体制の整備を図るための地域医療構想の見直しも進めている。</p> <p>市立病院では、今後の公立病院の経営に大きな影響を及ぼす、改定後の新公立病院改革ガイドライン及び地域医療構想を踏まえるとともに、感染症を始めとする国の財政支援のあり方なども注視しながら、地方独立行政法人化の検討を進めていきたいと考えている。</p>

(3) 令和3年度市民行政評価の結果について

② 指定管理施設の管理運営状況

No	委員の意見要旨	回答要旨
1	<p>〔指定管理者制度導入施設の評価〕に関して</p> <p>指定管理者制度導入施設の評価は現状5段階評価（S～D）としているが、B評価に集中しているため、「可・不可」の二択にした上で、優れている個別の項目について別途評価する仕組みの方がよいのではないかと。</p> <p>また、現在は書面での評価のみとしているが、例えば金沢健康プラザ大手町のような満足度の高い施設について、理由を確認するため、現地確認をすることはできないか。施設にとって刺激となり、また、実感ある評価につながるように感じる。</p>	<p>（デジタル行政戦略課長）</p> <p>現在本市が指定管理者に行っている評価制度は、市が求める管理レベルを達成しているかどうかを確認するものであるため、多くの施設がB評価の「適正」となること自体は特段問題なく、ご提案のような「可・不可」で評価するものではないと考えている。</p> <p>一方で、今回、市民行政評価委員会では、様々なご意見をいただいた。良い取組が行われている施設をもっと評価することや、他の施設にも波及させることも大切だと改めて認識したところである。</p> <p>もう一つのご提案の現地確認の件も含め、より良い管理につながるような仕組みを今後検討していきたい。</p>

(4) 指定管理者の公募のあり方の見直しについて

No	委員の意見要旨	回答要旨
1	<p>〔事業者側の意見〕に関して</p> <p>指定管理者の応募が1者しかないから、いろいろ対策を打つということだが、これらの対策を考えるにあたり、事業者側の意見を聞き取りするようなことは行ったのか。</p>	<p>(デジタル行政戦略課長)</p> <p>今回、公募のあり方を検討するにあり、事業者の生の声をお聞きすることが重要と考え、現在、指定管理を行っている事業者に加え、過去に参加意欲を示していただいた事業者に対し、聞き取り調査を行った。</p> <p>その結果、「自主事業で収入を確保したい」といった採算面の意見のほか、「1契約単位の施設数が多く、人員確保が難しい」といった意見をいただいたところであり、そういった声も踏まえ、今回の対策案をとりまとめた次第である。</p>

(5) 金沢市におけるデジタル化の取組について

No	委員の意見要旨	回答要旨
1	<p>〔ペーパーレス化〕 に関して</p> <p>デジタル化の取組は、生産性の向上や働き方改革といった視点からも、これからの社会に必要な不可欠なものであり、強く推進していくべきである。今回報告のあったペーパーレス化についても、その一環であると思うが、このペーパーレス化の取組については、今後どこまで進める予定なのか。</p>	<p>(デジタル行政戦略課長)</p> <p>今回ご報告したフリーアドレスなどの効果を最大限生かすためにも、例えば、市民からの申請手続きを、申請から市民への回答まで、全てを一貫してペーパーレス化するなど業務が一貫通貫でデジタル化されることで市民サービスや業務効率が格段に向上するものと思っている。</p> <p>今後もペーパーレス化の推進を進めていき、コピー枚数は来年度末までに令和元年度比で50%削減、ペーパーレス会議は今年度中に原則100%を目標としている。また、電子申請の拡大に加え、タブレットを利用した「書かない窓口」の導入も現在進めているところである。</p> <p>これまでの、紙をペーパーレス化とするという発想を止めペーパーレスが前提、紙が例外といった取り扱いとするなど思い切った発想の転換が大切だと思っており、事務の検討を進め、今後一層ペーパーレス化を推進していきたい。</p>
2	<p>〔テレワーク〕 に関して</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響から国内では飛躍的にデジタル化が進んだように感じている。金沢市でも様々な取り組みが行われたようであるが、このことにより働き方も改革されてきたのではないか。本日の会議もそうだが、WEB会議が日常的に行われ、金沢市では電子決裁率が2倍以上に伸びたということであるが、テレワークの方はどうであったのか教えてほしい。金沢市でも実施されたと聞いているが、その実態と影響について、また、今後も続けていかれる予定なのか伺う。</p>	<p>(総務局長)</p> <p>昨年度、試行として専用端末 50 台を用意し、テレワークを開始した。今年 8 月からは、自宅のパソコンを利用したテレワークを実施しており、最大 800 名が実施可能となる環境を整えた。</p> <p>これにより柔軟な勤務形態が確保されるとともに、サテライト勤務、モバイルワークなど、必要なときに必要な場所で仕事ができる環境が整備され、業務効率の向上が図られることから、今後は、テレワークに必要なペーパーレス化をより一層推進するとともに、職員に対しテレワークの積極的な活用を促していく。</p>

No	委員の意見要旨	回答要旨
3	<p>〔電子申請システムのトラブル〕に関して</p> <p>市民としてスマホで市のサービスを受けることができるのはとても便利でいいと思うが、アクセスが集中することにより、サーバーがダウンするなどしてサービスが使えなくなるトラブルが考えられると思う。このようなトラブルが起こった際に、どのように対応するのか。</p> <p>また、スマホを使えない方、使わない方など、市民の方はいろいろだが、いろいろな方法でサービスすることが必要であると思う。</p>	<p>(デジタル行政戦略課長)</p> <p>電子申請に際しては、国が管理するシステムや大手通信事業者のサービスを利用しているが、システムである以上、残念ながら、トラブルがゼロということはない。そうした場合にあっては、直ぐに、市の担当者にトラブルの連絡が来ることとなっており、市民の方への早期の周知に努めたい。</p> <p>一方で、パソコンやスマートフォンを使えない市民の方のため、窓口での申請受付を廃止することは考えておらず、電子申請の拡大により、市民にとっての選択肢が増えることで市民サービスの向上につながると思っている。</p> <p>また、スマートフォンを使ってみようといった高齢者の方のお声もあるので、地域スマートフォン講座を開催するなど、デジタルに不慣れな方への対策も行っていきたい。</p>
4	<p>〔デジタル化〕に関して</p> <p>今後、市政でデジタル化がますます進むと思うが、行政改革としては、今後、どの分野のデジタル化を重点的に進める予定か。</p>	<p>(デジタル行政戦略課長)</p> <p>昨今、よく行政の「DX」ということが言われるがDXの「D」、すなわちデジタルは、あくまでもツールであり、トランスフォーメーションと言われる「X」すなわち変革の部分で重要であり、これまでにない新たなサービスを生み出したり業務を劇的に楽にしたりすることが、本格的な少子高齢社会に対応する行政改革ではないかと考えている。</p> <p>そのため、特定の分野に限ると言うわけでは無く、幅広い分野の施策に総合的にDXを推進していくことが、デジタル戦略の基本理念である「誰ひとり取り残さないデジタル都市」につながると思っている。</p>

(6) その他

No	委員の意見要旨	回答要旨
1	<p>〔公募のあり方の見直し〕に関して</p> <p>老人福祉センターにおけるグルーピングの見直しとは、どのような意味か。</p>	<p>(デジタル行政戦略課長)</p> <p>現在は一つの財団が4つの施設を一括して管理運営しているが、今後は、施設を最大4分割した上で、公募したいと考えている。</p>
2	<p>〔ペーパーレス化〕に関して</p> <p>ペーパーレス化に伴って、業者への出版物の発注は減らしているのか。</p> <p>また、庁内のカウンターには非常に多くのパンフレットが置いてあるが、ペーパーレス化という観点から何か対策するべきではないか。</p> <p>チラシが市からの発行物だとすれば、コストを削減するはずのデジタル化と矛盾しないか。</p>	<p>(デジタル行政戦略課長)</p> <p>ペーパーレス化は業務の効率化や新しいサービスを生み出すという視点で進めており、現時点では業者への発注量という視点では考えていない。</p> <p>庁内カウンターのパンフレットについては、ペーパーレス化を進める前から課題であると認識している。パンフレットは必要な人に必要な情報を伝えるために設置するものであるため、ペーパーレス化を進めていく中で、設置方法等について検討していきたい。</p> <p>(副市長)</p> <p>コスト削減に係る委員指摘の点は、デジタル化とは別の視点で、事業が効率的なのか、行政として無駄がないかを注視して参りたい。</p>
3	<p>〔デジタル化〕に関して</p> <p>集めたデータの安全性についてはどのように考えているか。</p> <p>また、高齢者に対してどのようにフォローしていくのか。</p>	<p>(デジタル行政戦略課長)</p> <p>個人情報については、マイナンバーを扱うネットワーク、日々の業務を扱うネットワーク、インターネットに接続するネットワークの3層に分離しており、厳重に管理している。今後新しいサービスを入れる際にも、情報のレベルに合わせて、必要なセキュリティ管理を、国のガイドラインに則りながら進めて参りたい。</p> <p>また、デジタル化によって選択肢を増やすことが市民サービスの向上につながると考えているが、高齢者の方など対面でのやりとりも必要であり、全てをデジタル化するのは時期尚早と考えている。</p> <p>高齢者の方のデジタル支援としては、スマー</p>

No	委員の意見要旨	回答要旨
		<p>トフォン事業者と協定を結び、使い方について説明を受けることが出来る仕組みを導入したこともある。行政だけではなく、民間事業者と協力しながら新しい仕組みを考えていければと考えている。</p>
4	<p>〔オンライン会議〕に関して オンライン会議と現場での会議にはそれぞれメリットがある。今後もハイブリッドで会議を開催すればいいと思うが、いかがか。</p>	<p>(デジタル行政戦略課長)</p> <p>テレワークについても同様だが、きっかけは新型コロナウイルス感染症で始まった取り組みではあるが、移動時間が不要であるなどのメリットがある。忙しい中多くの方に参加していただくという視点で、今後も続けて参りたい。</p>