

行財政改革推進会議（R3.6.4）質疑応答と計画へ反映状況

No	質疑・意見等	応答	対応
1	<p>○「行政のデジタル化による業務改革」に関して、休日に関係なくスマートフォンを利用して各種申請を行えるように、いわゆる「バーチャル市役所」を開設し、マイナンバーカードの普及促進に市を挙げて取り組み、行政サービスのデジタル化を推進してもらいたい。</p>	<p>◆行政手続きのオンライン申請をスマートフォンから行うことができるよう、令和3年6月議会で条例等を整備し、9月からのサービス提供に向けてシステム導入を進めている状況にある。オンライン申請にあたり、マイナンバーカードを利用した本人確認を必要とするものがあり、マイナンバーカードの普及率向上はとても重要になっている。本市における普及率は35%（R3.5.1現在）であり、全国平均の30%を僅かに上回っている状況にあるが、国の普及促進に合わせて、本市としても引き続きマイナンバーカードの普及と行政手続きのデジタル化を推進していきたい。</p>	<p>「第6次佐世保市行財政改革推進計画」及び「佐世保市ICT戦略」に基づき、令和3年度から行政手続きのオンライン申請を進めていますが、現在策定中の「佐世保市DX戦略(仮称)」の取組内で改めて今後の取り組みについて整理します。</p>
2	<p>○税の収納に関する業務など、市民からは見えにくい行政の仕事についても、先進自治体の事例を参考にするなど業務効率化に取り組んでもらいたい。</p>	<p>◆行政のデジタル化と合わせて、BPR(業務プロセスの見直し)の視点に立った時間的な効率化を進めていく必要があると考えている。他の自治体での事例も参考にしながら改善点を洗い出し、市民の利便性向上と業務の効率化を図っていききたい。</p>	<p>基本方針Ⅰの「業務マネジメント改革」の取組みとして、BPR(業務プロセスの見直し)の視点で他自治体と比較検証するなど研究を行うことについて、実行計画内に記載します。</p>
3	<p>○策定方針の中で類似する用語が使われているが、それぞれの言葉をどう使い分けているのか不明確であるため、用語の統一化を図り、より分かりやすい表現となるよう検討を進めてもらいたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「市民サービス」、「行政サービス」、「市民の利便性の向上」 ・行政手続きの「スマート化率」、「オンライン化率」 ・「官民連携」、「公民連携」 	<p>◆今後の基本方針の策定にあたり、用語の定義について整理したうえで改善を図っていく。</p>	<p>「市民サービス」、「市民の利便性の向上」⇒「市民サービス」に統一しました。 「行政サービス」は、事業者等を含む範囲のサービスであるため、変更していません。 「官民連携」、「公民連携」⇒第6次計画にかかる記載は「官民連携」、第7次計画にかかる記載は「官民共創」に統一しました。</p>
4	<p>○「行政のデジタル化等による業務変革」の取組における目標値の一つとして「スマート化率の手続き数」が挙がっているが、オンライン化する手続きの数を増やすのではなく、目標値としてはオンライン利用件数(利用率)に設定する方が望ましいのではないかと。</p>	<p>◆行政手続きをオンライン化するにあたっては、佐世保市の2,500程ある手続きのうち、国が推奨するものや利用件数が多い手続きなどを優先的にオンライン化していくこととしているため、目標設定についても再度検討する。</p>	<p>現在策定中の「佐世保市DX戦略(仮称)」の取組内で整理します。</p>

行財政改革推進会議（R3.6.4）質疑応答と計画へ反映状況

No	質疑・意見等	応答	対応
5	○「スマート自治体への転換」という目指す姿について、市民の利便性の向上と業務効率化を図りつつ、行政サービスを持続的に提供できる自治体を目指すとのあるが、現状維持ではなく、近未来を志向して行政サービスを更にアップしていくという「市民サービスの質の向上」を目標として取り入れてもらいたい。	◆国の定義に基づきスマート自治体のあるべき姿として表したところであるが、更により踏み込んだ高い目標を示せるように整理・検討したい。	目指す姿に「市民サービスの向上」を追記します。
6	○行財政改革の取組として、業務マネジメント改革、組織人材マネジメント改革、財務マネジメント改革の三つの体系は順当な枠組みであると感じている。その中で、DX(デジタル・トランスフォーメーション)を進めていくうえで根幹となる「データの利活用」についても方針に盛り込んでいただきたい。	◆他の自治体でもビッグデータを庁内で活用・分析して、新たな施策に活かしていくという取組が行われているので、今後の検討項目の一つとして整理していきたい。	現在策定中の「佐世保市DX戦略(仮称)」の取組内で整理します。
7	○組織・人材マネジメント改革に関して、近年の各自治体での職員研修のあり方が変化してきている。特に、未来を託す若い世代の職員を対象として部局の枠組みを超え、年間を通じた形での政策立案等を含めた研修が行われており、佐世保市における職員研修のあり方として取り入れては如何か。	◆令和3年度においては、本市職員延べ3,200名が年間に1人一つ以上の研修を受講する計画としている。また、本市においても政策形成に重点を置いた研修を行っており、採用5年目の職員を対象とした「政策形成基礎研修」、外部研修では1年間の研究成果を市の施策にフィードバックする「人材マネジメント部会」へ職員を派遣する研修などにも取り組んでいる。今後も職員の政策形成能力の向上に資する研修の実施に努めていきたい。	組織・人材マネジメント改革の「組織・人材の活性化」の取組みとして、派遣研修受講者の有効活用について記載を行うとともに、第6次計画における職員研修の充実・強化の取組を継続して実施します。
8	○部局長が自主的、主体的に各々の部局をマネジメントする取組について、部局毎だからこそ考えられる新しいこと、取組みなどを市民にアピールする仕組みづくりを検討しては如何か。他都市では、顔写真付きで部局長が自らの言葉で部局のマネジメント方針や重点目標についてホームページに掲載している事例がある。	◆本市においては、各部局長が毎年の組織目標、取組事項等を整理したうえで、副市長に報告し、ヒアリングを受けるという部局長マネジメントの仕組みがあり、以前は顔写真とともに「キラっ都宣言」として市ホームページに掲載していた。市民との親近感や信頼感の醸成に繋がることも意識して、公表のあり方を整理していきたい。	各部局の主な取り組みをホームページで示す「キラっ都宣言」は、平成22年から開始され、10年間運用されてきました。第7次総合計画においては、各部局ごとに、1つの政策を推進しており、部局の役割が明確になったことなどから令和元年度をもって終了しています。市民に部局の取組をアピールする仕組みについては、公表のあり方について整理を行います。

行財政改革推進会議（R3.6.4）質疑応答と計画へ反映状況

No	質疑・意見等	応答	対応
9	○行政内部では、会議資料の事前データ配信によるペーパーレス化や会議時間短縮の取組など、市民に対しては、自治会等への配布物や広報誌を紙から電子媒体に変えたり、手書きによる届出をデジタル化するなど、身近なところからの改革を進めていくことが必要でないか。	◆身近で取り組みやすいことから始め、成功体験を積み上げていくことも大切。年配者などのデジタルを苦手とする方々にも配慮しながら、段階的にデジタル化を進めていきたい。	現在策定中の「佐世保市DX戦略(仮称)」の取組内で整理します。 行財政改革推進会議については、希望される委員には会議資料は紙媒体でなく電子媒体で事前に配信します。
10	○佐世保市でも取組を進めているSDGs(エス・ディー・ジーズ：持続可能な開発目標)のターゲットを第7次行財政改革推進計画に反映してもらいたい。	◆第7次行財政改革推進計画で目指そうとする「スマート自治体」は持続可能な形での行政サービスを提供する自治体のことであり、SDGsの理念と重複する部分は多いと思われるので、今後の検討において整理していきたい。	計画策定のアプローチとして、SDGsの視点を追記します。
11	○佐世保市の人口の社会減(他の地域への転出により生じる人口減のこと)が進み、危機的状況にあるのに、危機意識を感じない。そのような状況を踏まえ、生産性を高めるためにデジタル化を進めていくことが必要であり、そのためには経営層の意識改革や若い世代(特に20歳代)の意見を尊重することが重要となってくる。	◆デジタル化を進めるにあたり、管理職の意識を変えていながら、若手職員の知恵を引き出すような取組を検討していきたい。	職員の意識改革に向けて職員研修を実施するとともに、現在策定中の「佐世保市DX戦略(仮称)」の取組として整理します。
12	○PFI制度の運用において、民間事業者によるリスク管理の脆弱さを原因として効率的・効果的な公共サービスが実現できない他都市の事例もあるので、今般のコロナ禍の影響に伴う事業計画の変更等については、ポストコロナの新生活様式も踏まえつつ、市として適切な制度運用に努めてもらいたい。	◆新型コロナウイルス感染症の影響によりPFI事業の進捗に支障が生じる場合は、発注者である地方公共団体が適切に対応するよう、国から通知されているところであり、コロナ化で顕在化した課題等を踏まえ、適正な事業化の判断を行うなどして、今後も民間活力の活用を推進していく。	PFI事業の導入に関しては、ご意見を踏まえた制度運用に意を用います。
13	○市民の意見を集約する方法として、現行の電話や市政懇談会での対話等に加え、スマートフォンから簡単に利用できるコミュニティサイトでの意見集約など、住民とオンラインで幅広くやり取りできる環境を整備してもらいたい。	◆本市では、現在運用中の「広聴・FAQシステム」を活用しながら、市民の皆様からのご意見、お問い合わせを一括管理し、市政に活かしていく広聴制度の推進を図っている。また、各種SNSを活用した情報発信を行うとともに、市民からの意見聴取の充実を図っているところであり、今後も利便性の向上に向けて、既存システムの見直しや新たなツールの導入など検討していきたい。	第6次計画における情報共有の推進にかかる「広聴の見える化の推進」の取組に継続して取り組めます。