

## 令和4年度 第1回鯖江市行政評価委員会 会議録（要旨）

日時：令和4年12月1日（木）

19：00～20：50

会場：市役所4階第2委員会室

出席者：井上委員長、西野副委員長、上坂委員、田中委員、千葉委員

鯖江市：市民窓口課 小谷課長、川江参事

市民活躍課 峰田課長、林参事、大森主事

事務局：行政管理課 笠嶋課長、直井参事、小谷課長補佐

### 1 開会（19：00～19：15）

- 1 委員紹介…事務局により紹介
- 2 正副委員長選出…事務局一任により、委員長に井上委員、副委員長に西野委員を選出
- 3 外部評価実施手順…事務局説明
- 4 外部評価対象事業抽出…事務局説明、委員了承

### 2 外部評価実施

#### ① 窓口業務民間委託（所管：市民窓口課）（19：15～19：50）

<概要説明>（小谷課長）

◆事務事業調書および補足資料に基づき概要説明

<質疑応答>

委員：窓口業務の委託先はどのように決まったのか。その際、複数の応募があったのか。

所管課：プロポーザル方式で決定している。また、応募は一社のみでした。

委員：2018年度の予算額が少ない理由は何か。

所管課：2019年1月から委託事業が開始したため、2018年度の予算額は3か月分のみとなっており、それ以降は1年分を計上している。

委員：窓口対応アンケートの内容はだれが決めているのか。

所管課：市と業者との協議により、アンケートの内容を決定している。

委員：評価する側にとっては、アンケートの内容が重要になってくるため、アンケートの内容がわかる資料があったほうがいい。

委員：市民窓口課に配属された新人職員に対して、どのような研修を行っているのか。

所管課：ベテラン職員がフォローしながら実地研修を行う。委託業者の新人社員には、会社

が研修を行ったうえで、窓口業務に従事させている。

委員長：委託料の中には、人件費以外に、設備機器費用も含まれるのか。

所管課：委託料の内訳として、人件費がほとんどであり、必要な設備機器は市で用意している。

委員長：発券機は業者が使用することを前提に用意したのか。

所管課：市が受付順番を来庁順に見直したため、市側で発券機を用意した。

委員長：委託料の人件費は何人分なのか。

所管課：当初は11人分としていたが、マイナンバー関係の窓口業務が増えたため、現在は15人分となっている。なお、繁忙期のみ窓口業務に従事する社員がいる。

委員長：社員の勤怠管理はどうしているのか。

所管課：業務委託であるため、市は社員の勤怠管理を行っていない。委託業者が社員の勤怠管理を行っており、繁忙期や閑散期の人員配置も調整している。

委員長：そのことに関して、市と業者との考え方に食い違いが生じることはないか。

所管課：特に大きなトラブルはない。市の認識と違わないように、委託業者とはよく話をしている。委託業者の社員と市職員の窓口対応が変わらないようにしている。

委員：窓口業務がマニュアル化されているのであれば、業務の機械化が行われる社会になっている。今後、窓口業務を機械化していくことによって、経費を削減していく予定はあるのか。

所管課：証明書の発行や住所異動の手続きなどはマイナンバーカードにより行うことができるため、窓口に来る人が減っていくことが考えられるが、マイナンバーカードに係る業務が増えていくことも想定される。これらの想定を踏まえ、次回の契約更新の内容をどうするのか、現在模索している。

委員：窓口業務の対応はノウハウの積み重ねが必要なものであるのに、社員の頻繁な入れ替えに伴い、窓口業務のノウハウの積み重ねが困難な状況にある中で、そもそも民間委託に適しているのか。市職員が窓口業務に携わらないことによって、市の窓口業務のノウハウが失われていくと、委託業者の手綱を握れず、また、一社しか応募がない状況の中で、足元を見られないか。

所管課：来庁者の話を聞きながら、必要な手続きを行っていくには、経験が必要となってくる。委託契約をした平成31年と令和4年の現在では社会情勢が変わり、マニュアル化されていない案件が起きている。市民窓口課に配属されている市職員の人数は、民間委託前は18人であったが、現在は7人になっており、経費削減はできた。社会情勢が変わってきた中で、今後も委託をするのか、委託しないのか、その場合に市職員の配置をどうするのかを検討する必要がある。

委員：窓口を利用して見た感想です。待ち時間が短くなり、書類が早く交付されたので、民間の方はすごく頑張っているように感じた。いい形で次の契約更新に生かされているといいと思う。

委員長：社員の離職が多いと聞いているが、その理由と対策はどのように考えているのか。

所管課：社員の離職について、令和3年は多かったと思う。コロナ禍や、令和2年と令和3年の制度の変更に伴い、社員の方の知識がついてこられなかったのではないか。接客業務が合わなかったのも原因かもしれない。

委員長：事務改善（手段・サービス水準の見直し）の具体的な内容は。

所管課：来年度が契約更新の時期にあたるため、このまま更新するのか、業務を見直して更新するのか、まったく更新しないのかを模索するため、そのような方向性とした。

#### <方向性判断>

委員長：令和5年度の方向性について、市の内部評価結果と同様、「事務改善（手段・サービス水準の見直し）」でよいか。（委員一致）

#### 付帯意見として

- ・ 次回の委託契約を行う際には、単に委託契約の内容を見直すだけではなく、委託契約の更新の必要性についても十分に検討していただきたい。
- ・ プロポーザル方式による事業者募集において、一社のみ応募となった場合、契約金額が適正価格にならない可能性があるため、多くの事業者が参加できるような形の事業者募集を検討していただきたい。
- ・ 社会情勢が大きく変容する昨今の状況を鑑み、次回の委託契約を行う際には、長期的なビジョンをもって、時代の流れを先取りした契約内容となるようにしていただきたい。また、今後、様々な技術が生まれる可能性があり、受付業務に新技術が導入できるよう、契約期間中であっても契約内容を柔軟に見直しできるようにしていただきたい。

## ② 災害ボランティアセンター連絡会支援事業（所管：市民活躍課）

（19：55～20：45）

#### <概要説明>（峰田課長）

◆事務事業調書および補足資料に基づき概要説明

#### <質疑応答>

委員：研修会名簿に記載されている方はどのように選ばれているのか。

所管課：平成16年の福井豪雨で活躍された主な団体が参加されている。

委員：研修会には、毎年同じ方が参加されているのか。

所管課：団体の代表者が参加しているため、参加者は毎年入れ替わっている。

委員長：災害が起きた際に、災害ボランティアセンターが機能することは大事なことだと思う。この事業は、災害ボランティアセンターの活動を維持していくための取組みをしているように感じる。具体的な災害の発生や規模、被害に対して、ボランティアはどのような活動が必要なのかという点を踏まえて、活動指標や成果指標を設定し

ているのか。

所管課：活動指標の事業数は、連絡会の開催、防災訓練、研修会の3回になる。成果指標の人数について、令和3年度では、連絡会には約20名、総合防災訓練の事前ミーティングには約10名、総合防災訓練は50名弱、研修会は20名弱であった。

委員長：総合防災訓練に参加した人数は、災害で想定される必要十分な人数が確保されているということか。

所管課：訓練の範囲内では確保されている。

委員：様々な団体が総合防災訓練に関わっていることはいいことだと思う。

委員：研修会名簿に記載されている方が災害ボランティアセンターのメンバーですか。災害ボランティアセンターのメンバーは固定ですか。災害ボランティアセンター連絡会では、メンバーを広く募るわけではなく、この固定メンバーで、災害ボランティアセンターの活動を維持することが主眼となっているのか。

所管課：研修会名簿に記載されている方は研修会に参加した方で、その所属する団体に災害ボランティアセンター連絡会として構成されています。また、この事業は、災害ボランティアセンターの活動を維持することが主眼となっている。ボランティアまつりにおいては、一般の方を対象に、災害ボランティアセンターの取組みを周知している。

委員：令和5年度の変更点において、一般市民も参画しやすい研修テーマの設定を工夫しようというのは、一般の方を対象に、災害ボランティアセンターの取組みを周知しようとする趣旨ですか。

所管課：そのとおりです。

委員長：想定しないといけない災害が刻々と変わってきている現状について、連絡会はどのように情報を把握しているのか。

所管課：連絡会の開催の折に、地域防災計画に関する情報共有を図っている。

委員：区長から要請しなくとも、災害対策本部と連携しながら、災害ボランティアセンターが立ち上がるということか。

所管課：そのとおりです。

委員長：事務改善（手段・サービス水準の見直し）の具体的な内容は。

所管課：一般市民の参画の部分です。

#### <方向性判断>

委員長：令和5年度の方角性について、市の内部評価結果と同様、「事務改善（手段・サービス水準の見直し）」でよいか。（委員一致）

付帯意見として

- ・災害ボランティアセンターのメンバーになるメリットが設けることにより、メンバーの枠が広がる工夫を検討していただきたい。

- ・災害の規模、内容が刻々と変わっている中で、新しいタイプの災害が起きてくる可能性があるため、これまでの想定とは違ったものを積極的に取り込んでいただき、災害ボランティアセンターの役割の見直しに取り組んでいただきたい。
- ・市民が参画しやすい事業となるよう、積極的に取り組んでいただきたい。

### 3 閉会（20：45～20：50）

委員長：次回開催は、12月9日（金）19時から市役所4階第2委員会室