

令和2年度 第1回

秋田県行財政改革推進委員会議事録

1 日 時

令和2年8月18日（火）

午後1時30分～午後3時10分

2 場 所

秋田県庁「正庁」

3 出席者

【委員】（五十音順）

相原学委員、五十嵐直樹委員、
遠藤宗一郎委員、菊地孝子委員、
近藤克幸委員、菅原広二委員、
菅原久典委員、高橋美佳子委員、
長崎久美子委員、袴田清枝委員、
細越満委員、堀井洋子委員、
村岡典子委員

【県】

神部総務部長、松本総務部次長、
坂本総務課長、山木人事課長、
神谷財政課長、菅生広報広聴課長、
安藤企画振興部参事(兼)情報企画課長、
各部局主管課政策監 ほか

4 開 会

（事務局：仲村総務課政策監）

ただいまから、令和2年度第1回秋田県行財政改革推進委員会を開催いたします。

本日は、新型コロナウイルスの感染防止の観点から、マスクの着用や手指消毒をお願いしているほか、会議中も出入口の扉を開放するなど例年とは異なる形での開催となりますが、御了承いただきますようお願いいたします。

では、初めに、総務部長の神部が御挨拶を申し上げます。

5 総務部長挨拶

（神部総務部長）

本日は、お盆明けの大変お忙しいところ、お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。

例年ですと、この時期は、県内各地域で様々なお祭りや行事が行われている時期であります。今年は軒並みそれらが中止となっております。

季節ごとの様々な地域の行事が開催されないということで、生活のメリハリや潤いといったものが失われているのではないかと感じております。改めて、平穏な日常の有り難さを感じているところであります。

先行きはまだまだ見通せず、大変苦しい状況ではありますが、県としても、皆で力を合わせて乗り切っていきたいと考えております。

さて、本日の行財政改革推進委員会ですが、この委員会は昨年までは5月に開催しておりました。

前年度の県の行財政改革の取組の実績を取りまとめ、評価専門部会に外部評価をしていただき、それを基に委員の皆様方から様々な御意見、御提言を頂いていたものですが、年度明けの短い期間で作業を行う関係上、委員の皆様に資料をお届けするのが、どうしても会議直前になってしまい、大変お忙しい委員の皆様方から十分に目を通していただく時間もないような中での開催であったと思っております。また、お届けする資料も、年度初めということで、実績の数値が未確定のものも多数含まれておりまして、その点も反省点だと思っておりました。

そういったことを踏まえて、今年度は後ろ倒しの8月の開催としたものでございます。

さらに、7月には、事務局の職員が、皆様方のところへ資料をお届けし、概略の御説明をし

て、意見交換などをさせていただいたところ
あります。

また、7月下旬には、評価専門部会から近藤
委員、菅原委員、袴田委員に外部評価もしてい
ただき、大変御難儀をお掛けしました。

それらを踏まえての本日の委員会ということ
ですので、よろしくお願いしたいと思います。

それから、コロナ禍ということで、世の中は
大きく変わりました。

感染状況が一定の収束を見た後も、元に戻る
部分と戻らない部分が出てくると思います。

行政も、同様でございます。これを機に、テ
レビ会議ですとかリモートワークといったもの
は一定の前進を見たわけではありますが、電子的
な手続など、いわゆる行政のデジタル化といっ
たことは、コロナ禍を契機にますます加速して
いかなければなりません。

また、これはコロナ対応だけではなく、行政
の質の向上や効率化にも非常に不可欠なもので
あると考えております。

そのような考えから、意見交換のテーマとし
て、アフターコロナを見据えた行政のデジタル
化の推進を掲げさせていただいております。

本日は、大きくこの2つについて御議論をお
願います。

委員の皆様方の様々なお立場から、自由闊達
な御意見や御提言を頂けますようお願い申し上
げまして、開会に当たっての挨拶とさせていた
だきます。

本日は、どうぞよろしくお願いいたします。

6 委員紹介及び事務局紹介

7 議 事

(相原委員長)

それでは、議事に入ります。

本日の議題は、新行財政改革大綱（第3期）

の令和元年度実績及び評価についてございま
す。

まず、新行財政改革大綱（第3期）の令和元
年度取組実績につきまして、事務局から御説明
いただいた後に、評価専門部会であらかじめ行
った評価につきまして、近藤委員から御説明い
ただきます。

以上の説明が終わりましたら、委員の皆様か
ら御意見や御提言などを頂戴したいと思ってお
りますので、よろしくお願いいたします。

それでは初めに、事務局から取組実績につい
ての説明をお願いいたします。

(坂本総務課長)

※ 資料1及び参考資料1に基づき、令和元年
度の取組実績を説明

(相原委員長)

次に、近藤委員から、評価専門部会による評
価についての説明をお願いいたします。

(近藤委員)

令和元年度実績に対する外部評価の結果及び
概要について、お手元の資料2に基づいて報告
いたします。

去る7月28日に、私と菅原委員、袴田委員
の3名により、庁内の各部局で自己点検を行っ
たものについて、取組の実施状況や、数値目標
が示されている場合はその達成状況などを踏ま
え、各委員がそれぞれ客観的な立場から、総合
的に評価を行ったところであります。

評価結果の概要については、お手元の資料2
に掲載されているとおり、22項目中15項目
をA評価、B評価を7項目としたところであり
ます。

また、外部評価による各取組への意見につい
ては、資料1の取組項目ごとの調書の最後に記

載していますが、そのうち主なものを資料2の「2 行財政改革推進委員会評価専門部会からの主な意見」の欄に記載していますので、本日はその概要を説明させていただきます。

まず、「No. 1 県民参加の推進」では、「計画等に対する意見公募手続（パブリックコメント）の実施」について、詳細な意見の募集とまではいなくても、簡単なアンケートなどを実施して、例えばアンケートで答えると抽選で何か当たるといったような工夫、あるいは、高齢者もスマートフォンを携帯するような人が多くなってきましたので、QRコードなどを利用して入力の手間を減らすなど、意見聴取をしやすいような工夫を行ってはどうかという意見が出ています。

また、「審議会等への県民参画の促進」については、公募委員の割合が目標よりも低い水準のまま経過していることもありまして、公募制の導入が困難であるとした審議会等について、専門性等を勘案する必要はありますが、導入の余地があると考えられるものについては、再度検討を働き掛ける必要があるのではないかという意見が出ています。

「No. 2 広報の充実と発信力の強化」では、「更なる広報一元化の推進」について、県民向け、県外向け、海外インバウンド向けなど、様々なサイトをもっと一元化して整理する必要があるのではないかという意見が出ています。

「No. 5 情報通信技術（ICT）の活用」では、「新たなICT技術を活用した庁内業務効率化の推進」について、RPAツールの導入などの先進技術を活用した更なる効率化など、継続して研究を行ってほしいという意見が出ています。

「No. 6 県民サービスの維持・向上」では、「指定管理者制度導入施設に係るサービスの質の向上」について、指定管理者が特定され、運

営のマンネリ化が見受けられるため、広く公募に取り組んでほしいという意見や、第三者評価制度の導入を着実に進めて新しい角度からの評価を行うとともに、新たな利用者を取り込むための取組を行ってほしいという意見が出ています。

「No. 7 仕事の進め方の改善」では、「コミュニケーションの充実による円滑な業務執行」について、夕方は特に各職員の業務の遂行状況を勘案しなければ、業務を圧迫する可能性もありますので、1日2回のコミュニケーション・ミーティングに捕われずに、朝コミと夕コミを一体的に考え、部署の実態に合わせてバランスよく実施すればよいのではないかという意見が出ています。

「No. 8 簡素で効率的な県政運営」では、「職員数の適正管理」について、新型コロナウイルス感染予防対策など、緊急時に弾力的に対応できる体制を整えながら、業務過多にならないよう適正な人員配置に取り組んでほしいという意見が出ています。

「No. 11 NPO、企業、大学等の多様な主体との協働の推進」では、「様々な地域活動を展開する団体の育成、協働」について、県民が関心を持つように、NPO派遣相談員の活動状況やその後の経過などを追跡発信し、消滅団体が生じないよう経過観察や団体育成を続けてほしいという意見が出ています。

「No. 13 職員の意欲・能力の向上」では、「女性職員の活躍推進」について、各数値ともに様々な要因で変動することがあり得るものではありますが、大きく低下したものについては要因を分析して取組を続けてほしいという意見や、育児プランシートの提出義務付けというのが、作業の負担や育児不安につながらないように配慮するとともに、担当の職員がこれから行う育児について、よく相談に乗って、育児は楽し

いものだというイメージづくりにも心掛けてほしいという意見が出ています。

「No. 17 新規・拡充事業への配分財源確保」では、「既存事業の見直しによる新規・拡充事業への配分財源確保」について、事業の見直しを進めて新規拡充事業の財源を確保した取組は高く評価できる一方、事業の見直しによる影響を適切に検証し、以後のフォローアップや予算配分にも生かしてほしいという意見が出ています。

「No. 19 コストの縮減」では、「人件費の縮減」について、教職員数の削減は児童数の減少とリニアな関係にはし難いと思われるので、教育の質に影響しないよう、今後も配慮してほしいという意見が出ています。

そのほか、資料2には記載がありませんが、「No. 22 地方独立行政法人の効率的・効果的な運営の促進」について、経営状況の分かる資料の提出を求めたところ、事務局から補足資料を提出していただきました。

これについては、循環器・脳脊髄センターについて、営業収益の合計は維持されておりますが、病院の主たる収入である医業収益が減少を続けているという点は気になるので、引き続き県民への医療提供体制を充実させるとともに、経営努力を続けていただければと考えます。

各取組に出された意見は、以上となります。

なお、資料2には、各取組項目の評価結果の一覧を記載していますが、こちらの説明は省略させていただきます。

以上が外部評価の結果ですが、第三者による評価については、1年の取組を振り返る機会でもあります。本日、発表しなかった中で非常に良い取組だというプラスの評価や、意見を出させていただいたものも多数ありますので、良かったと考えられる取組や、各取組の反省点などを踏まえて、今年度以降の取組を進めるに当た

って、是非活用してほしいと考えています。

(相原委員長)

それでは、新行財政改革大綱（第3期）の令和元年度実績及び評価について、委員の皆様から御意見や御質問、御提言などを頂戴したいと思います。

例えば、資料2の評価結果一覧を見ると、取組内容の自己評価と外部評価が一覧で非常に分かりやすくなっています。

この中で、B評価の項目を中心に、または、他に重要と考える項目や取組内容について、御意見を頂戴できれば効率的かと思います。

では、初めに私から意見を申し上げます。

資料1の「計画等に対する意見公募手続（パブリックコメント）の実施」については、B評価ということですが、こちらは、なぜそうなったのかというと、専門用語が多く難解であるものや、県民になじみが薄いものであったため、県民からの御意見等がゼロになったものと理解しています。

私の考えとしては、難解なものやなじみが薄いものについては、やはりパブリックコメントが少なくなることは、仕方がないと思っていますが、だから良いということではなく、引き続き記載している御努力や取組を続けていただきたいと思います。

また、この取組の主な指標は、意見数ゼロの案件の割合を低くするというのですが、これはこれで、指標に据えたまま、例えば、トータルのパブコメの意見数を案件数で割って、1件当たりの数値が昨年と比べてどうかというのも指標の一つにしてもいいのかなと思います。

少し先になると思いますが、次回に向けて御検討いただければ幸いです。

(坂本総務課長)

県が政策を進めていく際には、県民の声を聞きたいと思っています。

委員長がおっしゃったように、分かりやすい言葉や表現とすることは心掛けていきたいと思いますが、どうしても専門的な表現というものが少なからず出てくることにはなると思いますので、非常にバランスが難しいのですが、パブリックコメントを実施する各課に対して、そういう努力を続けていくよう声掛けしていくとともに、パブリックコメントをいかに活性化していくかという観点から、目標の達成について、意見数ゼロを無くすという今の目標に加えて、新しい目標を設定することについても検討したいと思います。

(高橋委員)

パブリックコメントについて、県民の皆さんに対して、パブリックコメントが行われていること自体の認知度について、どう捉えているのでしょうか。

取組実績として、県公式ウェブサイトへの情報を主に注力されて取り組んだと書かれていますが、結果的に意見数ゼロの割合が昨年度とほぼ同数となっているところを見ると、まず、県民のパブリックコメントの認知自体をもう少し高められるような、違う方法を検討してみてもどうかと思います。

個人的にも、県の公式ウェブサイトを見に行くことは、普段なかなか無いです。

何がいいかと考えたときに、秋田魁新報のテレビ欄の逆L字のスペースに、県の情報を載せていると思いますが、やはりこれが幅広い年齢に対して一番良い手段ではないかと個人的に思っています。ただ、資料1に記載された「前年度の意見への対応」の中で、新聞紙面の広報スペースを確保するのが難しかったという結果が

ありますので、例えば月1回の掲載を月2回にするとか、予算的に難しければ、テレビで5分間の県政情報番組があると思いますが、県民としては、5分間のテレビにたまたま見るタイミングを合わせるよりも、新聞の方が自分の好きな時間に目を通すことができるので、より広く県民に認知していただくという度合いでは、新聞の方が良い手段ではないかと感じています。

今後、そのあたりを検討していただければ、もっと広く県民にパブリックコメントを実施していること自体を知っていただけるのではないかと思います。

さらに、評価専門部会の委員の方々の御意見にもありましたが、QRコードを活用して、すぐにサイトにジャンプできるようにすれば、更に良い数字につながるのではないかと思います。

(坂本総務課長)

我々も、パブリックコメント等の実績を向上させていく上では、制度自体を認知していただく必要があるというのが一番の入口論でありまして、県民の皆さんに、いかにキャッチしていただくかということを考えたときに、委員がおっしゃるように、いろいろな年齢層に向けて、新聞に限らずあらゆる媒体を活用して知っていただきたいと思っております。

その一番の代表例が新聞広告ということになるかもしれませんが、あとはいわゆるSNSであり、県としては、今そこに一生懸命力を入れており、ウェブサイトのみならず、フェイスブックやツイッターなど、様々な媒体を考えています。

新聞掲載の場合は、当然予算との関わりが出てきます。県として予算を取り、確保したスペースに、各部局がPRしたい事項が複数競合していますので、そこの中に入り込めるのかという問題もあります。

あまり予算をかけずに、SNSの様々な媒体を活用して、県民の目に触れるように、量的にも、また内容的にもキャッチーなものになるよう、工夫も必要であると思っています。

そこは、予算と媒体の種類とのバランスもあると思いますが、諦めずに、新聞広告にもパブリックコメントを掲載できるよう努力しつつ、さらに様々な媒体を用いて、広い年代層の県民の目に留まるよう展開していきたいと思っていますので、御意見は有り難く頂戴したいと思います。

(菊地委員)

意見というか、感想になるのですが、どうしても高齢者が多い秋田県なので、ネットやオンラインには、あまり馴染みがないのではないかと思います。

私は藤里町の者なので常にそう思っていたのですが、今回のコロナ禍から、ネットとかオンライン上の手続等に多くの人が興味を持ったというか、可能性を感じたと思います。

もっと入りやすい形というものを工夫していただければ、私のようにICTに詳しくない者でさえ興味を持っているので、若い人を含めて広がっていくのではないかと思います。

(坂本総務課長)

評価専門部会の方々からも提言を頂いておりますが、高齢の方でもネット社会に入りやすいよう、QRコードでアクセスできるような工夫も必要ではないかと個人的には思っています。

今は、テレビ番組でもQRコードが画面に出るようなものもありますので、様々な電子申請やSNSなどで、QRコードをどう取り込んでいけるかを検討していきたいと思っています。

(相原委員長)

お仕事でも、ウェブサイトなどで様々な情報発信をされているノリット・ジャポンの菅原委員は、このことについていかがでしょうか。

(菅原久典委員)

県は、複数のサイトを持っていると思いますが、悪く言うと、バラバラになっているところが見受けられるので、全体を俯瞰して、まとめられるところはまとめて整備できれば、より分かりやすく、情報もキャッチしやすくなると思います。

外から見ると、そんな印象を受けるので、多くの部署にまたがって大変かとは思いますが、検討していただきたいと思います。

(五十嵐委員)

先ほどのパブリックコメントに通じる部分もあると思いますが、どのように取組を認知してもらうかということが、最初の入口において非常に大事なことだと、私も思う次第です。

先ほど、様々なソーシャルメディアや新聞の話もありましたが、年齢によって使うメディアは全然違うと思っています。

「多様な広報ツールによるタイムリーな情報発信」の取組には、フェイスブックについて書かれていますが、フェイスブックはどうしても年配の方々が使っているイメージがあります。若い方々は、インスタグラムやツイッター、YouTubeなどをよく見ていると思います。

ソーシャルメディアには、セグメントというターゲットを絞る機能があって、例えば、秋田県にいる方々だけに広告を出すといったこともできます。しかも、地域によって値段が違うようです。都心部は高いけれども、多分秋田はそんなに高くないと思うので、そういったソーシャルメディアのいろいろな機能を活用して、この広告はどういう年代に出したいか、といった

ところまで絞ることで、より効果的な広告が打てるのではないかと考えた次第です。

(相原委員長)

ありがとうございました。

少し先に進みますが、「情報通信技術（ＩＣＴ）の活用」の取組がＢ評価になっています。

「電子申請・届出サービスの対象の拡大や手続の見直し」についてですが、全庁的にオンライン化の対象手続を募集して、例えば、県民の側から、こういう手続は電子申請にできないかという意見があった場合、それをくみ上げる方法や仕組みは無いものでしょうか。

(坂本総務課長)

申請手続の電子化は、県と市町村が一体となったポータル窓口を設置しているのですが、申請手続の項目があまり広がっていったところが課題であります。

特に、県の手続事務については、庁内の各課で掘り起こしを行いながら、追加していく作業はしていますが、県民からの要望を受け付けるという点では、直接の申入れやお手紙とかが無いと、担当課には届かないかもしれません。

ニーズの掘り起こしについては、市町村と県が連携しながら、行政側で積極的にやっていかなければならないと思っています。

(安藤情報企画課長)

電子申請については、システムは県と市町村が共同で電子申請システムを運用しており、令和元年度には 6,339 件の利用がありました。

このほかに国などと共同で運用しているものを加えると様式は 127 あり、これらについて電子申請できる形になっています。

ただ、電子申請可能な手続の掘り起こしは、既にある程度進んでいることもありまして、な

かなか新規の件数が増えていない状況です。

そこについては、今、総務課長からも説明がありましたが、市町村と連携しつつ、個別の要望については、その担当窓口に話していただくか、情報企画課に直接話していただければ、それぞれ対応や相談をさせていただく体制をとりたいと思っています。

(相原委員長)

行政のトップとして、日夜お仕事に励んでおられる菅原市長様、細越町長様からも御意見を頂ければと思います。

(菅原広二委員)

少し前の項目についてですが、「県民参加の推進」の関連です。

男鹿市では、男鹿駅と道の駅の間に広場を作る際に、ワークショップを行いました。おそらく、男鹿市民からは意見は出ないのではないかと考えていましたが、ファシリテーターが上手に意見を引き出していました。

まとまった意見は、簡単に言うと、男鹿市民は、広場に芝生が欲しいということでしたが、維持管理に費用が掛かるかもしれない。その時は、広場でイベントをやったり、お店を開いたりしてやっていきたいと思いますという話でまとまって、非常に方向性が良かったと思っています。

また、私が市長になってから、困っていることの一つには、いかに自分たちの持っている情報を市民に理解してもらうかということです。

そのために、まず、消防や病院も合わせて 600 人以上いる市役所の職員が情報を共有するために、フェイスブックぐらいはやろうということになりました。また、最近は防災メールを皆で登録しようと取り組んでいるところです。

それだけでも、ある程度情報の共有化はできていると思っています。

あとは、やはり役所の情報は双方向ではなくて、一方通行なものが多いので、地域に出て、いくらでも情報を吸い上げていくということです。県の出先機関でも、更に県民の意見を吸い上げてほしいと思います。

行政も、市民に笑顔を見せるために、コミュニケーションを求めていく必要があると思います。

以前、県議会議員であったとき、膝詰めで話をしようと、県職員が上手いことを言っていました。そういうことが非常に大事です。

I Tとは逆の話をしているかもしれないですが、I Tもきちっとやりながら、膝詰めで話していくことが大事だと思っています。

今の男鹿市の状況を見ると、フェイスブックもインスタもなかなか広がらないけれども、まずは頑張っていこうと思っています。今、防災メールをもっと徹底的にやっていこうという状況です。

(細越委員)

I Tというのは、自分でもなかなか覚えられないし、職員から説明されてもなかなか理解ができず、行政を取りしきる者としては、お粗末だなと思っています。

職員に頑張ってもらうためにも、少しでも早く自分も一生懸命頑張っていかなければならないと思っています。

多分、私だけではなく、そういう方は多いと思います。

(遠藤委員)

質問ですが、「新たなI C T技術を活用した庁内業務効率化の推進」についてですが、R P Aについては、令和元年度取組実績の実施状況の説明の中で、2業務に関する効果測定で年間479時間の削減ができたと記載があります。こ

れは、1日に換算すると2時間に届かない程度です。

うちの会社もR P Aを入れているのですが、小さい規模でも1日8時間程度の事務作業を処理できています。

これが1日1時間半にとどまってしまう原因は何なのでしょう。

(安藤情報企画課長)

そこについては、詳しい分析ができていません。ただ、今回作成した2業務のR P Aのシナリオ自体が、比較的定型業務でやれる部分だけをとりあえず取り出して、まずはR P Aでやってみたという試行的なところがあります。そのため、実際の業務時間の削減が十分に表れていないところがあります。

今回、新たに3業務を選定して、R P Aを導入することとしております。できるだけ、その効果が出るような形で、検証しながら取り組んでいきたいと思っています。

(遠藤委員)

県としては、今後もR P Aの導入を進めていくのですか。

(安藤情報企画課長)

R P Aについては、これからも業務を選定しながら、導入を進めていきたいと考えております。

(近藤委員)

評価専門部会の際には、そこまで考えが及ばなかったのですが、「電子申請・届出サービスの対象の拡大や手続の見直し」について、先ほど委員長から、県民のニーズをもっと把握できたら良いのではないかという話がありました。

電子申請が可能な手続サービスは、ある程度

増えてきていますが、それぞれどのくらい利用されているかを、一度サービスごとに検証すると良いと思います。

というのは、電子申請が可能なのに使われないケースでは、そもそも電子申請できることを知らない場合と、電子申請できるというのは聞いたことがあるがどうやったらいいのか分からない場合と、一度やってみたが使いにくかったり面倒だったりしてやらない場合と、ざっくりこの3つぐらいのパターンがあるのではないかと考えます。その辺りをしっかり見極めないといけない。

もし、電子申請できるのを知らない方が多いのであれば、できるということの広報が大事でしょうし、できるのは知っているけれども、やり方が分からなくて踏み込めない方が多いのであれば、使い方を県民の方々に分かりやすく説明することに力点を置くべきでしょうし、面倒くさいとか、使いにくいから使わないという方が多いのであれば、システム側の改善が必要になります。どこに力点を置くかが全然違ってくると思います。

今直ぐにということではないですが、ある程度電子申請が広がってきたら、サービスごとに利用率がどのぐらいなのかを、少し深掘りしてみたら良いと感じました。

(安藤情報企画課長)

電子申請については、利用件数は捉えておりまして、一番多いものからあまり使われないものまで、数は把握しています。

ただ、実際になぜ利用がゼロなのかなどについては、まだ分析していないところがありますので、委員の御指摘のとおり、今後の電子申請に当たって、そのような分析もしていきたいと思っています。

(近藤委員)

ある程度の利用数がある場合は、数よりも率で見えていく方が良いと思います。

是非、ここ何年間かで、そういった深掘りをやっていただければと思います。

(安藤情報企画課長)

そのような形でやっていきたいと思っています。

(高橋委員)

「新たなICT技術を活用した庁内業務効率化の推進」の中で、AIによる議事録作成支援サービスを10か月間使用して993時間の業務時間削減効果があったということで、非常に効果的だと感じましたが、AIによる議事録作成の精度はどうだったかという点と、正式導入については今後どのような見通しがあるのかという点と、あとは、各自治体の議会などにも水平展開するというような見通しがあるのかについて、質問です。

(安藤情報企画課長)

AIの認識率については、録音の仕方によってかなり違います。

マイクできちんと録音されていれば、ある程度認識されますが、例えばボイスレコーダーを机に置いて録音したものを起こすと、かなり誤認識が多いと思います。あと、秋田弁で話されると認識がちょっと悪くなると思います。

それでもAIですので、使っているうちに、AIが学習していったら、それらの認識率も向上していくのではないかと期待しています。今後も、活用しながら学習効果を上げていきたいと考えています。

(相原委員長)

次に、「県民サービスの維持・向上」につい

てですが、指定管理者制度を導入した施設の運営がマンネリ化しているのではないかという意見などが出て、B評価になっています。

この辺りについて、公共施設に縁が深いと思います菊地委員は、いかがお考えでしょうか。

(菊地委員)

介護サービスを、公共の施設で実際にやっていますが、サービス改善というところでは、やはり利用する方の意見を聞かなければならないと思っていて、アンケートでいかに本音を回収できるかが大事だと思います。

藤里町社会福祉協議会に、20件の子育てに関するアンケート依頼が今回あって、町で取り組んだのですが、そういうアンケートは皆面倒だと思うようで、ただ紙だけを渡したのでは、意見はなかなかもらえません。

アンケート用紙を渡しながら、声掛けも行って、声を拾う中から本音は聞こえてくるので、そういったところからサービス改善をしていくことが大事だと思っています。

(相原委員長)

同じく、公共施設の利用が多いと思われる袴田委員は、いかがお考えでしょうか。

(袴田委員)

私は、先の評価専門部会でも、指定管理者制度の第三者評価や指定管理者のマンネリ化について意見を述べさせていただきました。

指定管理者には、誰もが手を挙げるものではないので、特定の事業者が指定管理を受ける状況になっていて、ほかには応募が無いということもあると思うので、広く指定管理を受けられるよう、指定管理制度募集についての説明や広報をもっと広くしてみてもいいと思います。

また、指定管理者の第三者評価については、

正当な評価が行われているとは言えないような事例も目にするので、評価委員を決めるときには関係者に声を掛けるのではなく、公平な視点での評価や第三者としての意見が聴取できる制度にしていきたいと思います。

(坂本総務課長)

先に、「公共施設の利用拡大及びサービス改善の推進」について、アンケートを行う際に工夫が必要であるという御意見を頂き、ありがとうございます。

やはり、公共施設の管理運営側と利用者とのコミュニケーションや、日頃の関係性が非常に大事だと思っています。アンケートを行う上では、日頃コミュニケーションの環境を良くしてやっていくという、地道な作業が必要だと思います。

指定管理については、競争性が非常に課題だったわけですが、これまでも、観光事業に関しては、県外の企業も対象とすることで、競争性を高めるような工夫もしてきています。

しかし、実際に公募しても、運営が硬直化しているところがあることは否めないと思っておりますが、そこは諦めることなく、様々なツールや機会を通じてPRし、多くの事業者に参入していただきたいと思っています。

また、指定管理に関する第三者評価については、これまで指摘や提言を受けており、課題にもなっていますので、第三者評価について、今総務課内で検討中です。

適切に第三者評価を受けられるような制度の見直しを、前向きに進めたいと考えています。

(菅原広二委員)

県とは違うかもしれないですけども、男鹿市長になって抱える大きい問題の一つが、指定管理です。やはり、皆赤字で大変です。

第三者評価ですが、男鹿市では導入していませんが、市外の人を入れてやれば効果的なのではないかと思いました。

また、役所は金だけを出して、あとは指定管理だから民間の活力を使ってやってくれと言っても、なかなかやれていないのが実態です。

行政側は建物のオーナーであり、その中のテナントが儲かるよう仕組みづくりをしていかなければ駄目だろうと考えています。テナントが倒産した場合は、オーナーも倒産することになるのだから、そういうことをしっかりやっこうという話をしています。

今、男鹿市で改革を行っていることの一つとして、指定管理をJV制度にしようとしています。いろいろな業種の人が2社か3社か入ることを考えています。

さらに、指定管理期間も5年だと長いと考えています。今は、混とんとした時代なので、明日何があるか、コロナ以降に何があるか分からない。そこで、5年ではなく、3年でやろうということになりました。私は、2年でも1年でもいいのではと言ったけれども、結局3年に落ち着きました。

地域の企業には、自分たちの地域があって企業があるのだという観点から、少しでもいいから関わってほしいというお願いを、これからしていこうと思っています。

参考にならないかもしれませんが、男鹿市の事情をお話ししました。

(相原委員長)

次は、少し先に進んで、「女性職員の活躍推進」についてです。

今は、どこの職場でも、女性職員の活躍を推進しようと取り組んでいます、実績減の指標がいくつかあるため、B評価としています。

質問ですが、条件が似ていると思われる東北

の他県の県職員の指標の状況や、国のガイドラインなどがあれば、それと比較してどうなのでしょう。データがありましたら、教えていただきたいと思います。

(山木人事課長)

他県のデータについては、把握しておりません。

(相原委員長)

分かりました。この取組について、村岡委員は何か御意見などはございますか。

(村岡委員)

私がたまたま震災でいろいろ関わった際に、県の被災者受入支援室の女性職員の方たちがとても頑張っている姿に驚き、いまだに震災関連の仕事に関わっております。

女性のキャリアの方たちを見ていると、子育てをしながら頑張っている姿を見て、本当に驚いたこともあります。

現在、震災に関わる方々もだいぶ落ち着いてきたと思っておりますが、非常に大変な時期に女性の職員の方たちの御苦勞を見てきました。

そのように、女性の力がとても大きいということはいまだに感じております。震災に関わった女性たちは、いまだに地域に来てくださる方もいます。

そういった方たちを見ていましたので、私も少しお手伝いできればと思って、今もたまに顔を出しております。

(相原委員長)

ほかに全体を通してでも結構ですので、御意見がありましたらお願いいたします。

無いようですので、議事については以上とします。

8 意見交換

(相原委員長)

つづいて、意見交換に移ります。

本日のテーマは、「アフターコロナを見据えた行政のデジタル化の推進について」です。まず、このテーマについて県から説明していただき、その後、委員の皆様から御意見を頂戴したいと思います。

それでは、県から説明をお願いいたします。

(安藤情報企画課長)

※ 意見交換資料に基づき、国の動向や県行政のデジタル化の推進（加速化）に向けた検討状況等を説明

(相原委員長)

それでは、ただいま説明していただいた、アフターコロナを見据えた行政のデジタル化の推進について、委員の皆様から御意見や御質問などを頂戴したいと思います。

(五十嵐委員)

電子申請の拡大について、今、いろいろな自治体様から電子申請の仕組みを作りたいという相談を頂きます。聞くと、手続は、住民が来庁しなくても、例えばスマホなどで住民票を取るようにしたいというものですが、実は、裏の処理では、職員がデータを確認し、印刷し、封入するのを手作業でやるとおっしゃるんです。

それでは、あまり意味が無いと思うところがありまして、電子決裁というところまで含まれて初めて申請手続のデジタル化と言えるのではないかと思います。

コロナ禍による自粛期間中も、会社の重役の方が判子を押すためだけに出勤しているといった状況を見たりすると、そういったことを組み

合わせて運用することによって、申請データを基に、リモート・テレワークをしながら電子決裁をして処理を回し、オフィスに行かなくても手続が回るようなトータルの仕組みで考えていく必要があると思いました。

当然ハードルが高くなるかと思いますが、点ではなくて線で業務内容を見直すことが重要ではないかと思った次第です。

(安藤情報企画課長)

委員御指摘のとおり、今、多くの業務において電子申請が使われているのですが、実は電子申請で受け取った後は、今までどおりの紙ベースでの処理となっていました。このことについては、新型コロナウイルス感染症対策の特別定額給付金の申請業務で遅れが発生したという中で、かなり問題視されているところであり、国も今後の電子化を強力に進めようと考えていると聞き及んでいます。

当県においても、実はまだ内部の文書の電子化は行っていないので、そういった面も含めて今後検討してまいります。

(高橋委員)

弊社は、学校向けのシステムを扱う会社なので、行政のデジタル化となると、不案内な部分もありますが、コロナ対策の特別定額給付金一つ見ても、オンライン申請でできる自治体もあればそうでない自治体もあり、そうでない自治体は、職員が総出で発送業務を行うなどのばらつきが見られたように思うので、自治体にばらつきがないよう標準化を図るということも県民サービスの面から言えば、大事なのではないかと思いました。

あと、「骨太方針2020」にも書かれていますが、まず、日本古来の書面・押印・対面という慣例を見直すということも、デジタル化を

進める上で必要になってくると思いました。

学校も非常に紙が多用される慣習がまだまだ残っている現場でして、学校における事務処理も全て紙、校長先生の判子が必要というのが現状です。

ただ、そういった状況に対して、画面上で確認をして校長先生が電子承認するという取組も進んできていますので、行政においても、今後そういった動きがあり、なおかつ、標準化されていけば良いと思います。

(袴田委員)

電子申請については、マイナンバー制度が、本当に個人の識別番号として普及するのであれば、すごく浸透していくのではないかと思います。

例えば、マイナンバーのバーコードを入力したり、QRコードを入力したりすると、全ての情報を打ち込まなくても自動で処理され、今回のコロナ対策の特別定額給付金も、個人の銀行口座に入金されるシステムになれば、なお良いと思います。世帯主の通帳に振り込まれると不都合がある家庭もありますから。

そういうことで、マイナンバー制度の普及のためには、しっかりとした個人情報管理を確立していただければ有り難いと思います。

(安藤情報企画課長)

マイナンバーカードの普及については、国でも利便性を高めることを進めているところで、今後何らかの指針が出されれば、県の方でも対応していきたいと考えています。

実は、マイナンバーカードを使った申請について、例えば児童手当の申請などでは、現在の電子申請上でもマイナンバーカードを使って申請すれば、ある程度の個人情報については手入力しなくてもできるようになっています。

今後そういった手続が増えてくれば、システムの改善も図っていきたいと考えています。

(近藤委員)

テレワークの話が出ていますが、今後コロナの第2波以降において、在宅勤務にかなりの数をシフトしなければならなくなるのが十分予想されると思います。

そうした場合の庁内システムへのアクセスの改善についても記載されていますが、端末の仮想化ができていないと、急にかかなりの数を在宅にするのは難しいと思います。

端末が仮想化できていれば、在宅も比較的やりやすいと思いますが、県庁では既にそういう端末環境になっていますか。

(安藤情報企画課長)

端末については、そこまでの環境になっていません。やはり、ローカルの環境に置いている形になっています。

ただ今回、新たにテレワーク用に端末を準備してしまっていて、アクセスの仕方としては、外部ネットワークから仮想環境に入って、庁内システムにアクセスするという形で考えているところです。

やはり、テレワークをする際に、どこまでの書類を自宅に持っていけるかという問題もあります。

基本的には、個人情報が入っていたり、紛失のリスクがあったりということで、なかなか外には持ち出せない形になっているので、そういった面ではどこまで在宅でできるのか、そこも検討しながら、それに合わせたテレワーク環境を構築していきたいと考えています。

(近藤委員)

大学は、最近のシステム更新の際にたまたま

仮想環境を導入していたので、対応しやすかったです。

自宅に持ち出せないデータが多いからこそ、仮想環境を構築していないと、突然、課の半分の職員は家で仕事をしろと言われても、何も仕事ができなくなってしまうと思います。

一方で、仮想環境へシフトしていくのは予算も掛かる話ですので、コロナ禍で付け焼刃的にやらざるを得ない状況と並行して、今後2、3年の間に予算化しながら更新していくといった対応も考えていないと、それこそアフターコロナを見据えたときに、厳しいのではないかと思います。

(相原委員長)

ほかに、御意見はありませんでしょうか。

委員の皆様には、それぞれのお立場から、御意見や御提言などを頂きまして、誠にありがとうございました。

県においては、委員の皆様からの御意見などを踏まえ、関連の施策に反映させて業務の効率化を進めていただくようお願いします。

それでは、事務局に進行をお返しします。

9 閉 会

(事務局：仲村総務課政策監)

長時間にわたり御審議いただき、ありがとうございました。

最後に、閉会に当たりまして、総務部長から御挨拶を申し上げます。

(神部総務部長)

委員の皆様、長時間にわたり、様々な御意見を頂きまして、大変ありがとうございました。

評価専門部会からは、非常に元気づけられる評価とともに、具体的でかつ前向きな御提言も

数多くありました。しっかり受けとめたいと思います。

また、本日の意見交換の中でも、パブリックコメントから始まりまして、県民参加をどう進めるかということで、多くの意見を頂きました。

例えば、パブリックコメントにしても、県民参加の一つの手段だと思っています。いろいろな形で県政への参画を進めていく中の手段の一つとして、パブコメがあるものと考えていますので、取組を広げていきたいと思っています。

それとともに、例えば、意見を出しやすくする環境づくりのアンケートについても、黙って紙を渡すだけでは答えてくれないというお話もございました。

パブリックコメントで調査報告書なりを示して、読んでください、それから御意見あれば下さい、というのは、なかなかハードルが高いという表れだと思います。

その辺りについても、皆様方の御意見を踏まえて、少し深く分析をして、対応していきたいと思っています。

それから、デジタル化・ICTに関しましても、RPA・AIの活用ですとか、電子申請の拡大に向けた取組などについて、様々な御提言がございました。

最後には、テレワークですとか、マイナンバーについての御意見もございました。非常に大事な分野だと思っています。しっかりと受けとめて、進めてまいりたいと思います。

本日は、様々な御意見を頂き、ありがとうございました。

また、会議は年1回ではありますが、今後も様々な場面で委員の皆様と御相談申し上げることもあろうかと思っていますので、その際には御協力を是非よろしくお願いしたいと思います。

本日は、誠にありがとうございました。

(事務局：仲村総務課政策監)

それでは、以上をもちまして、行財政改革推進委員会を閉会いたします。

本日は、誠にありがとうございました。