

様式（第 9 条関係）

審 議 結 果

次の審議会等を下記のとおり開催した。

審議会等の名称	第 4 6 回益田市行財政改革審議会
開催日時	令和 7 年 5 月 2 8 日（水） 1 0 : 0 0 ~ 1 1 : 4 5
開催場所	益田市役所本館 3 階 第 2 会議室
出席者	[審議会委員] 光延忠彦委員、西村延剛委員、三好悦子委員、 澤江佑三委員、岡崎光敏委員、細木聖師委員、 澄川裕美子委員、土佐玲子委員 [事務局] 政策企画局長 長嶺勝良、政策企画課長 齋藤秀樹 政策企画課 D X 推進室長 岩田桂子 主任主事 高橋涼
議題	(1) 「益田市行財政改革取組方針」に基づく取組状況 ①令和 6 年度下半期及び令和 7 年度における行革の 取組について …資料 1 ②市 LINE 公式アカウントの機能拡張について…資料 2
公開・非公開の別	公開
傍聴人の数	0 人
問合せ先	政策企画局政策企画課 電話：0 8 5 6 - 3 1 - 1 0 6 6

審議経過

議事
(1) 「益田市行財政改革取組方針」に基づく取組状況 ①令和 6 年度下半期及び令和 7 年度における行革の取組について …資料 1
令和 6 年度下半期及び令和 7 年度における行革の取組状況について、資料 1 により報告し、ご意見をいただく。 (いただいたご意見とその回答の概要は次のとおり。) ● 4 月に転居し、住民異動の手続きが非常にスムーズに感じた。ただ、来庁者のアンケートで「満足でない」と回答した方の理由は、窓口体験調査と同じような課題だったのか。 ➤ 概ね体験調査で出てきた課題と同じ課題だった。 ● 「書かない窓口」の導入で、市役所職員の仕事は楽になったか。 ➤ 令和 6 年 3 月に「書かないワンストップ窓口」を実装したが、当初は新しい業務への対応で負担が増えた。そのため、令和 6 年度には、先進地

事例を学んだり、勉強会を開催したりして改善を進めた。今年5月に窓口関係課に確認したところ、状況は改善されてきており、職員の負担は軽減されてきている。

- 転入者向けに配布されるビニールバッグには何が入っているのか。
 - ビニールバッグには、以下の資料が入っている。
 - ・「転入された方へ」の案内用紙
 - ・洪水ハザードマップ
 - ・益田市くらしの便利帳
 - ・益田市健康づくりガイドブック
 - ・ますだ健康ダイヤル 24 資料一式（マグネットなど）
- ごみカレンダーについて、どの地区のものを取っていいか分かりづらいという声はないか。
 - ごみカレンダーについては、地区早見表をラックの横に掲示し、地区を確認できるようにしている。転入時には、市民課で該当地区について口頭説明も行っている。現在のところ、どの地区のものを取っていいか分からないといった声は寄せられていない。
- 転入者がごみ出しで戸惑うという話はよく聞く。他市では、ごみ袋をサンプルで渡すなどの工夫があるようだ。そうした取組も参考にしてほしい。

②市 LINE 公式アカウントの機能拡張について…資料 2

益田市公式LINEの機能拡張について報告し、ご意見をいただく。

（いただいたご意見とその回答の概要は次のとおり。）

- 機能拡張に当たり国からの補助金の額、そして市の負担額はどの程度か。
 - デジタル田園都市国家構想交付金を活用し、全体で 528 万円程度の費用がかかっており、その半分、264 万円が市の一般財源からの負担となっている。
- 「LINE を使える人の満足度」で評価されていることに違和感がる。使えない人に対しての支援がない限り、全市民にとって有効とは言えないのでは？
 - 市民全員にLINEを普及させてLINEで全て完結できるようにというのではなく、市からの情報発信手段の一つとしてLINEがある。そのため、今回の満足度も使用している方を対象としたアンケートになっている。情報発信には、他にも「広報ますだ」や防災アプリ、メール配信など複数の手段を用意している。また、公民館ではスマホの使い方教室も行っており、こうした取り組みで支援を進めている。
- 高齢者にはLINEのようなツールはなじみにくく、情報格差が広がる恐れがある。既存の広報手段も並行して継続してほしい。
 - 高齢者に限らず、便利になればなるほど、そこからこぼれてしまう人に

どう対応するのかが大きな課題。改めて丁寧に対応していく必要性を感じた。

- 市民側は好きな方法が選べてよいと思うが、発信媒体が増えることで行政側の負担が増えるのではないか。
 - 時点では発信手段を増やすことに重点を置いており、今後は内容の重複や職員の負担を軽減する方法を検討していきたい。
- 手続きで市役所（本庁）に聞かないとスムーズに手続きができないことがあり不便に感じた。市役所に行くことができない人もいるので、分庁舎の機能を見直したり、分庁舎と本庁の連携強化を図ったり、分庁舎でも対応可能な体制を整えてほしい。
 - 分庁舎でも手続きの受付は可能だが、手続きによっては、本庁に確認する事務もあると認識している。本庁でないと手続きできないものがあるのか確認をする。
- DX を推進していかなければいけないと思うが、益田市は高齢者が多いので、皆さんの意見を吸い上げながら進めてほしい。
- 機械にできる部分は機械に任せ、人の手が必要な部分に注力してほしい。

◇次回審議会開催予定

次回開催予定は令和 7 年 1 1 月以降を予定。