

審 議 結 果

次の審議会等下記のとおり開催した。

審議会等の名称	第42回益田市行財政改革審議会
開催日時	令和5年6月5日（月） 15:00～16:00
開催場所	益田市役所本館3階 大会議室
出席者 及び 欠席者	[審議会委員] 光延忠彦委員・西村延剛委員・藤井幸子委員・澤江佑三委員・秋吉卓也委員 澄川裕美子委員・土佐玲子委員・重親政継委員・須山成顕委員 [事務局] 政策企画局長 石川秀文、DX推進課長 岩井加恵、主査 嶋崎雅春 ○欠席者 清寺一輝委員
議題	（1）「益田市行財政改革取組方針」に基づく取組状況について
公開・非公開 の別	公開
傍聴人 の数	なし
問合せ先	政策企画局DX推進課 電話：0856－31－1066

審議経過

1. 委員の選任について

委員交替により、初参加となる委員等の紹介。

2. 議題

（1）「益田市行財政改革取組方針」に基づく取組状況について **資料1**

取組方針に掲げる項目のうち、主な取組事項である自治体DXにおける令和4年度の取組報告及び令和5年度の取組概要について、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。）

- ◆ 窓口キャッシュレスの導入など、デジタルが使えない市民の対応も検討してもらいたい。
- ◆ 全庁的にDXの取組を進めるために、通常業務が置き去りになっているのではないかな。
- ◆ ペーパーレスと言いつながら紙で資料が配られている。タブレットにデータを入れて会議を開催すればペーパーレスにつながるのではないかな。
- ◆ 人事異動があつても、後任の職員がスムーズに業務ができようにしてもらいたい。
- ◆ 全体的なシステムの在り方については、全体のことを見ながら地域に還元できること、地域で持続できることを考えながら進めてもらいたい。
- ◆ 経済的な精査、費用対効果について考えてもらいたい。
- ◆ DXは若い方にはとてもいいと思うが、高齢者はついていけない方が多い。DXの導入によって

削減された時間はそういった方のための市民サービスに使ってもらいたい。

- ◆ 世代間ギャップがあるため、窓口での対応は残しておかないといけない。
- ◆ 新たなシステム作成時に市外からコンサル等を入れる場合、地域還元の視点からも数年後にはコンサルに頼らずに自立できるようにした方がいい。
- ◆ DXの取組で人件費がどのくらい削減できるのかという把握はしておいた方がいい。

【事務局回答】

- 窓口キャッシュレス化については、現金の取扱いも継続するので、色々な選択肢を提供する形となる。すべての方にデジタルの使用を求めているのではなく、デジタルが使える方はデジタルを使用し、窓口に来られる方は書かない窓口で負担軽減を図るといったサービスを提供することで、市民の利便性向上を目指していきたい。
- 令和4年度は窓口改革に重点を置いたため、窓口職場の職員には負担がかかった面がある。今年度はこういった形で全庁的に業務改革を行っていくか進めている段階。通常業務以外での負担は発生するが、少子高齢化によって職員自体も少なくなっていくことは目に見えているため、減った人数でもこれまでの業務ができる体制を作っていないといけないということは国が示している。市としてもそうしたところを目標に取組を進めていきたい。
- 市役所内部の会議はタブレットを使用してペーパーレス会議を始めているが、外部委員が来られる会議はペーパーレスになっていない。いただいた意見を踏まえペーパーレス化をさらに進めていきたい。
- 書かない窓口システムの導入によって、人事異動で新しく配属された職員も簡単に操作ができるようになる。
- デジタルが使える方は市役所に行かなくても手続きができるようになる。その分、窓口に来られる方には、対面で用件を伺いながら寄り添ったサービスができるため、市民の方により安心していただけるサービスを目指していきたい。
- 本日いただいたご意見を踏まえ、引き続き取組を推進していきたい。

4 その他

◇次回審議会開催予定日

- 次回開催予定は令和5年11月。

以上