

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43回益田市行財政改革審議会
開催日時	令和5年11月15日（水） 10:00～11:30
開催場所	益田市役所本館3階 第2会議室
出席者及び欠席者	<p>[審議会委員] 光延忠彦委員・西村延剛委員・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</p> <p>[事務局] DX推進課長 岩井加恵、主査 嶋崎雅春</p> <p>○欠席者 藤井幸子委員・清寺一輝委員</p>
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

<p>1. 議題</p> <p>(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 資料2</p> <p>令和5年度上半期の取組概要等について、資料1及び資料2により報告し、ご意見をいただく。合わせて、現在窓口改革を行っている市役所本庁舎1階のフロアサインについて視察を行っていただき、ご意見をいただく。</p> <p>(いただいたご意見とその回答の概要は次のとおり。)</p> <p><取組について></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 窓口システムを導入するのに、職員数は縮小せずに現状のままなのか。 ◆ 窓口での業務の流れで、1人目の職員がパソコンに入力し、2人目の職員が別のパソコンに改めて入力し直すというのでは非効率なのではないか。 ◆ 複数の手続きを行いたい市民の方が来た場合に、今までは各担当課を回って手続きを行っていたが、市民課ですべての業務を対応できるのか。 ◆ バックヤードの職員の動線等について、どこか民間企業の取組みを参考にしているか。 ◆ ライフイベントの説明などで「おくやみ」というキーワードを前面に出さず、婚姻や出生などおめでたいことを例に出した方がいい。 ◆ 銀行では現在どちらかというとスピーディーさと人員の効率化から、窓口ですべて完結させる1か所完結主義に変わりつつある。事務内容によっては役席がしっかり見てお返しするものがあ

るため、使い分けている。

- ◆ 片仮名文字が多過ぎる。平仮名とか漢字のほうが高齢者には伝わる。

<窓口フロアサインについて>

- ◆ 市民課保険課のサインが大きく書いてあったが、近くに行くと上を見上げないといけないため高齢者は見えづらいのではないか。玄関の案内地図の色と同じ色で床に誘導するようなものがあればよい。
- ◆ 女性用トイレのサインが分かりにくい。
- ◆ おくやみコーナーが目立ちにくい場所で暗く寂しい印象を受けた。窓がある明るい場所を検討したほうがいい。
- ◆ 総合案内前が待合ロビーになるとのことだが、冬場になると自動扉が開く度に風が入るため、何かしら寒さ対策が必要ではないか。
- ◆ 待合ロビー前に壁があり、市民課や保険課の様子が見えないので、待つのに不安を感じる。
- ◆ 実際に動き出してからの方が色々な課題が出てくると思うが、市民に対して簡単なアンケートをしてはどうか。
- ◆ 市民へのアンケートでは、ほとんどの人がスマホを持っているため、QRコードで読み取れるようにしたら便利だと思う。
- ◆ 情報の周知方法として、すべての方が市広報誌を見るわけではないので、特に若い人はどこにどのように相談していいか分からないという方が多いため、スマホで簡単に手続きでき、データでやり取りできた方が市役所側の手間が省けると思うので、そういったシステムを作って周知してもらいたい。

[事務局回答]

- 職員数の縮小は現時点で考えていない。業務効率化によって新たに生まれた人材・時間を行政サービスの向上につなげていきたい。
- 窓口業務の流れとして、2人目の職員が行う入力作業をRPAというロボットを導入して自動入力させる予定としている。
- 市民課では書類の預かりとご案内のみを行う。受付後の業務は従来どおり担当部署が行う。今までは複数の課を回っていただいた手続きを預かりで終わるものであれば、市民課で受付して終了ということになる。
- バックヤードの動線等について民間企業の取組みは拝見しておらず、既に取り組んでいる先進自治体の事例を参考にしている。
- 待ち時間を活用した市民の方へのアンケートなどを検討していきたい。
- 若い世代にとってはスマホが当たり前になっているので、スマホを活用した意見集約の仕組みなど、全庁的な課題をデジタルツールの活用で解決に向けていきたい。
- 本日も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。

◇次回審議会開催予定日

- 今年度の開催予定はなし。次回開催予定は令和6年5月頃を予定。

以上