

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 4 回益田市行財政改革審議会                                                                                                                                                                   |
| 開催日時     | 令和 6 年 5 月 2 2 日（水） 1 3 : 0 0 ~ 1 4 : 3 0                                                                                                                                            |
| 開催場所     | 益田市役所本館 3 階 第 2 会議室                                                                                                                                                                  |
| 出席者      | <p>[審議会委員]<br/>光延忠彦委員、西村延剛委員、澤江佑三委員<br/>藤井幸子委員、土佐玲子委員、重親政継委員</p> <p>[事 務 局]<br/>政策企画局長 石川秀文<br/>DX 推進課長 岩井加恵、主査 岩田桂子</p> <p>[担 当 課]<br/>政策企画課長 田原啓文、課長補佐 山根里奈</p>                    |
| 議題       | <p>( 1 ) 会長・副会長の選任について</p> <p>( 2 ) 「益田市行財政改革取組方針」に基づく取組状況</p> <p>①令和 5 年度下半期及び令和 6 年度における行革の取組について (DX 推進課) …資料 1</p> <p>②市 LINE 公式アカウントの機能拡張における外部有識者による評価体制について (政策企画課) …資料 2</p> |
| 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 DX 推進課 電話：0 8 5 6 - 3 1 - 1 0 6 6                                                                                                                                              |

審議経過

|                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 議事                                                                                                                             |
| ( 1 ) 会長・副会長の選任について                                                                                                            |
| <p>【事務局案】会長：光延忠彦委員、副会長：西村延剛委員</p> <p>➤ 承認（全員賛成）</p>                                                                            |
| <p>( 2 ) 「益田市行財政改革取組方針」に基づく取組状況</p> <p>①令和 5 年度下半期及び令和 6 年度における行革の取組について</p> <p>(DX 推進課) …資料 1</p>                             |
| <p>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 5 年度の取組報告及び令和 6 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。</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> |

〔令和 5 年度の取組について〕

- 時間の短縮が予定よりうまくいかなかったと説明があったが、調査方法を教えてほしい。
  - 時間短縮効果については、証明発行の場合を例に挙げると、窓口で発券機を引いてから、証明書を受け取って帰るまでの全体の時間を計測している。
- 1 番関心があるのは、初年度の経費の 5000 万円と年間運用経費について、費用対効果をどのように考えているか。
  - この初年度の経費の 5000 万円は、書かない窓口のシステム導入に係る業務委託の費用。本市においては、これに国の交付金を活用して導入をしており、市の持ち出しというのは 2 分の 1 で済むという状況で実施をしたところである。DX については、初期投資は必要になると思うが、効果として削減コストを上げていくことが求められている。BPR が不十分なので、当初目標とした削減額に至っていない。業務効率化を行う中で削減コストを高めていきたい。
- 試算よりも時間がかかっているが、対策はどう考えているか。
  - 窓口体験調査をして、市民の目から見てどうなのか、職員の目から見てどうなのかというところを検証した上で、改善をしていきたい。
- 利用者、関わった方の評価はどういった方法でしているのか。
  - 来庁者アンケートを行い利用者の評価としている。
- スピードだけを求めると冷たい対応だという話しになりかねない。そのあたりのバランスに気を付けてほしい。
  - 心を込めた接客というのは、私たちの最大の課題でもあるので、そういったところに注視しながら、一方で、コスト削減や業務効率化の観点での取組を進めていきたい。

〔令和 6 年度の取組について〕

- 窓口体験調査の実施時期はいつ頃を考えているのか。
  - 窓口体験調査は、7 月に実施を予定している。市民課の窓口的には通常期になる。窓口体験調査では、本来の窓口の様子を体験調査することが重要だと考えている。
- デジタル化、情報化することとともに人材育成が必要ではないか。
  - 窓口改革でシステムを入れただけでは難しい状況であるのは、全国的に言われていること。自治体 DX の柱の一つには人材育成も上げられているところ。人材育成も併せて行っていないと効率化だけでは上手いかないと思っている。

②市 LINE 公式アカウントの機能拡張における外部有識者による評価体制について （政策企画課）…資料 2

現在、市の LINE の公式アカウントの運用をしているが、令和 6 年度から機能拡張を行っていきたい。現時点で、市からの観光情報、イベント情報、災害情報について、LINE のプッシュ通知でお知らせする機能と、オンラインでの申請機能に繋がりやすくする取組みを行っている。機能拡張をし、関心ごとに適宜お伝えするセグメント配信機能等を追加することを考えている。また、オンライン上に市役所の統一的な窓口の構築を考えている。

LINE を活用した行政サービスについて、行財審から評価や改善等に関するご意見や、運用を行っていく中で、運用状況についての評価を頂きたい。

（いただいたご意見とその回答の概要は次のとおり。）

- 現在の LINE 登録者数は何人くらいか。
  - LINE の登録者数は 5/22 時点で 1839 人。
- 個人情報の漏えいが危惧されるが LINE のセキュリティーについては大丈夫なのか。
  - 個人情報の漏洩が心配されると思うが、導入に当たっては個人情報のやり取りも想定しながら進めている。導入予定の業者は、全国 1700 自治体のうち約 240 自治体で利用しているシステムで実績があるところ。個人情報の流出が懸念されるが、情報のやり取りは国内の LINE とは関係のないサーバーとのやり取りになっており、LINE に情報が行かないような状況であると確認している。
- セキュリティーがきちんとしているところをアピールしてスタートしたらよいと思う。
  - 周知の際には、セキュリティーについても安心だというところを付け加えながら、登録のお願い等をしていきたい。
- スマートフォンで市役所のホームページを選択して、QR コードでの申請を充実させることはどうか。
  - ホームページで完結する方法もあるが、世代やライフスタイルによっては、PC が良い、スマートフォンが良い、窓口で申請する方が良いという方もいる。ライフスタイルが変わってきている時代なので、市役所サービスを満遍なく受けられるような形にするためには、スマートフォンでの完結というところも一つ選択肢になるのではないかと考えている。
- LINE の活用方法だが、一方的な情報の発信だけか。利用者側から問い合わせをするような機能はないのか。
  - ホームページは、自分で動かない限り情報を受け取ることができないが、このサービスはプッシュ型と言って行政から情報を発信する、そ

の方にお知らせしたいという目的もある。いろんな情報をお知らせするホームページの充実も含めてやっていく。

- 目標はどのように設定しているか。

- 市の公式LINEの友達登録者数において、今後の3年間で、1年後4,000人、2年後7,000人、3年後13,000人を目標としている。

◇次回審議会開催予定

次回開催予定は令和6年11月頃を予定。