

令和7年度第2回石狩市行政改革懇話会会議録

開催日時：令和8年3月25日（水） 13：30～14：30
開催場所：石狩市役所5階 第2委員会室
出席者：飯尾 亜紀仁（会長）、伊藤 美由紀（副会長）、草野 竹史、今野 博之、佐藤 陽亮
欠席者：東 幸子、佐藤 貴美枝、本間 貴士
事務局：佐々木財政部長、武田財政課長、青山財政課主査、後藤財政課主査
関係説明員：菅原DX推進課長
傍聴者：なし

【開 会】

●事務局（武田財政課長）

本日は大変お忙しい中、ご出席いただきまして、誠にありがとうございます。定刻でございますので、只今より「行政改革懇話会」を開会いたします。議事進行につきましては飯尾会長にお願いしたいと存じます。

●飯尾会長

それでは、行政改革懇話会を進めさせていただきたいと思っております。本日の案件は、「行政改革大綱2026実施計画の実施状況（成果）について」、「行政改革に係る取組について」となっております。忌憚のない意見交換ができればと思いますので、よろしく申し上げます。はじめに、「行政改革大綱2026実施計画の実施状況（成果）」について事務局より説明いたします。

●事務局（青山財政課主査）

計画の実施状況について事務局より説明致します。事前にお配りしております「石狩市行政改革大綱2026実施計画」をご覧ください。こちらは取組についての内容と現在の評価について、事務局における一次評価をまとめたものとなっております。評価の基準につきましては、AからDまでございまして、Aはおおむね達成しているもの、Bについては現在達成に向けて取り組んでいるもの、Cについてはその達成の見通しがつかないもの、評価の中でDにしたものはありませんがDについては、方向性を見直したものとしております。

本懇話会においてご審議いただき、評価を決定したいと考えております。

1ページをご覧ください。1「満足度の高い市民サービスの推進」の1-1「必要な人に対して」「必要なタイミングで」「必要な情報に」アクセスしやすい環境を提供します」に関する成果と今後の方向性につきましては、市民の生活様式や価値観の多様化、社会情勢が変化する中で「情報」は極めて重要な価値を持ちますことから、市政情報を発信する際の「基本的な考え方」や、「留意点」を定めた「石狩市情報発信ガイドライン」や「石狩市公式LINE」に関するガイドラインのほか、新たに「石狩市公式LINEを活用した「補助金・助成金・支援金・給付金」等の周知に関する取扱い」を策定いたしました。こうしたガイドラインをもとに、LINEのセグメント配信を整備したほか、防災情報発信アプリとの連携による情報発信を運用しております。また、令和7年度は市ホームページの更改を行ったところであります。

2ページをご覧ください。1-2「より使いやすい手続き、支払い環境を構築します」に関する、成果と今後の方向性につきましては、ホームページのオンライン手続きサイトにおいて、固定資産証明書の申請や、介護事業所の届出など、令和7年度も対象手続きを拡大したほか、税証明に係るオンライン決済を導入しております。

3～4ページをご覧ください。1-3「より相談しやすい、より受けやすい支援サービスを研究し、提

供体制を実現します」のうち、「相談窓口・支援サービスの改善」につきましては、こども家庭庁が目指す、母子保健と児童福祉に関する相談や支援を一体的に担う「石狩市こども家庭センター」を、令和8年4月に開設いたします。その他、相談体制や相談の質の向上につきましては、「にんしんSOS」について、ライン画面から相談できる体制を構築し、運用を開始しております。引き続き、モデル事業についての評価をし、他の部署への展開についての検討を進めます。

5ページをご覧ください。1-4「市民サービスの向上に向けて他自治体の取組や成功事例等を市内で共有します」、1-5「新たな市民サービスの在り方を研究し、実証します」についての成果として、予算編成時において、地方公共団体金融機構の「先進事例検索システム」の周知を行い、他自治体の先進事例を調査・共有できる仕組みを構築しています。また、厚田区や浜益区における持続可能な市民サービスのあり方につきましては、令和6年に運用を開始した石狩市行政情報ポータル「いしぽ」により、防災行政無線がなかった地域や、聞きづらい地域でも防災情報が取得できるよう防災アプリを展開するなど、引き続き市民の利便性を高められるよう、検討を進めます。

6ページをご覧ください。2「市民協働を中心とした多様な主体との連携によるまちづくりの推進」の2-1「連携によって地域の課題に取り組んだ事例を紹介し、ネットワーク構築の気運を醸成します。」につきましては、石狩市連合町内会連絡協議会の活動において、各団体の課題や活動事例等を共有することで、町内会同士の横のつながりの醸成が図られたと考えています。

7ページをご覧ください。2-2「多様な主体の連携を後押しする契機を提供します」につきましては、これまで市民協働を重点に置き、市のHPやあい・ボードなど様々なツールを用いて情報発信をしてきましたが、協働事業提案については令和3~7年度は採択事業がありませんでしたので、令和8年度以降は採択につながるような事業の創出の工夫や支援手法を検討したいと思えます。

8ページをご覧ください。2-3「多様な主体がデジタル技術を活用しお互いの情報を共有するプラットフォームを構築します」に関する成果と今後の方向性につきましては、石狩市連合町内会連絡協議会の活動の中で、複数の町内会合同による夏祭りや防災活動等に対する各種助成など、町内会同士の連携を深めるための取組を行っているほか、電子回覧板「自治会サポ！」を導入し、町内会の業務負担軽減に向けたデジタル化を支援しております。引き続き活用団体の拡大に向けたプラットフォームのあり方やより多くの人にこれらのプラットフォームを知ってもらうための認知度向上に努めていきます。

9ページをご覧ください。2-4「まちの情報（オープンデータ）を共有する方法を検討し、実現します」に関する成果と今後の方向性につきましては、すでにオープンデータとして公開している環境情報関連、及び国で定める自治体標準オープンデータセットを中心に整備の拡大について検討しております。これらは石狩市情報公開条例の趣旨を踏まえ、本市が保有する情報は市民共有の財産であるという認識の下、統計情報や地理空間情報等の公共データの提供を目指しているものです。

10ページをご覧ください。2-5「さっぽろ連携中枢都市圏の構成主体など他の自治体等関係機関との連携を進めます」に関する成果と今後の方向性につきましては、まず、「さっぽろ連携中枢都市圏」とは「札幌、小樽、江別や北広島、当別町、新篠津村など札幌と近隣11市町村がより魅力的なまちづくりをめざして平成31年に形成されました。

それぞれの「まち」の特性を活かし、密接な連携と役割分担のもと、移住定住や人材確保等に札幌連携中枢都市圏で取り組んできました。引き続き暮らしや経済に役立つさまざまな事業実施に向けた調査、研究を続けていきます。

11ページをご覧ください。3「社会情勢の変化に柔軟に対応する強い組織づくり」の3-1「政策の高度化、事業の効率化を推進します」につきましては、政策立案に際しては、政策目的を明確化したうえで政策効果の測定に重要な関連を持つ情報やデータ・エビデンスに基づくことが必要です。これまでコミュニケーションツールや電子掲示板を用いて政策決定に必要なデータを公開し、情報共有を図っておりま

す。こうした情報の収集や共有化の徹底など、ガイドラインの策定等も含め検討します。また、教育機会に関しては、職員研修として、北海道市町村研修センター等の研修機会を提供しております。

12ページをご覧ください。3-2「意思決定のスピードアップを図ります」に関する成果と今後の方向性につきましては、合議部署の最適化につきましては、文書管理システムの導入時に併せて検討することとしており、現在、この文書管理システムの導入に関しましては未定となっておりますことから、これらの検討にはもう少し長い期間での検討が必要になるものと考えております。

13ページをご覧ください。3-3「市民が行う手続きと事務の効率化を図ります」に関しまして、市税賦課業務の洗い出しや業務フローの整理等による業務改善（BPR）を行うとともに、定型的かつ大量の入力作業にRPAを導入しております。今後もオンラインで手続きができる業務の洗い出しや業務効率化を進めていけるよう、手続き・事務の流れの可視化、改善を進めていきます。

14ページをご覧ください。3-4「組織内の情報共有を活性化します」に関する成果と今後の方向性につきましては、システムに関するマニュアルについては、全ての課での閲覧が可能となるなど共有化を進めているほか、導入済アプリケーションを活用し、組織内において情報共有や研修・職員教育等の機会提供を図っております。また、「いしぽ」を活用した各課からのお知らせ、コンテンツ配信等、今後も積極的な活用に努めます。

15ページをご覧ください。4「変化する環境に対応する職員力を高める取組を実施します」の4-1「時代変化に対応する職員力を高める取組を実施します」に関する成果と今後の方向性につきましては、職員の能力向上を目的に新規採用から5年程度経過した職員向けの研修を来年度以降に実施することを検討しています。また、その他人材育成に欠かせない自己成長に繋がる目標設定に関し人事評価との連動を検討しています。

16ページをご覧ください。4-2「職員の政策法務能力やデジタル対応能力の向上を目指し、研修等を実施します」に関する成果と今後の方向性につきましては、職員を対象にした法制執務研修を実施したほか、kintone及びGISの活用に係る研修、ワークショップのほか、DXリーダー育成研修等を実施しました。DX推進員の配置に関しましては、対象者の選定方法やその配置方法など検討したものの、まだ具体的な方針を示せる状況ではありませんが、フロントヤード改革やサービスデザイン改革というテーマ別のワーキンググループを組織し、各テーマについて取り組みを行っております。この部分に関しては後ほど詳しくご説明いたします。

17ページをご覧ください。4-3「職員の「変化に挑戦する意欲」につながる人事評価のあり方を検討します」、4-4「多様な人材が「働き甲斐」、「働きやすさ」を感じ、持てる能力を最大限発揮できる環境を整備します」に関する成果と今後の方向性につきましては、人事評価において、目標設定や評価にバラつきが懸念されているほか、情報管理がエクセルのため履歴の確認が困難であることから、課題解決の調査・検討を実施しております。また、ワークライフバランスの観点から、「子の看護等休暇」制度の対象範囲の見直しを検討し、令和8年度より新たな休暇を新設する予定です。

以上が、令和7年度における「石狩市行政改革大綱 2026 実施計画」にかかると取組内容と事務局による一次評価です。なお、一次評価の数としては全31項目中、Aとしたのが16項目51.6%、Bが10項目32.3%、Cが5項目16.1%、Dとしたものはございません。

以上です。

●飯尾会長

ありがとうございます。それでは、この件について、ご質問やご意見等をお受けいたします。

●佐藤委員

4ページ目の「にんしんSOS」について、LINE画面から相談できる体制を構築し、運用開始したとありますが、既に相談件数は結構あるものなのではないでしょうか？

●事務局（佐々木財政部長）

実際の件数までは把握しておりませんが、相談しやすい体制を作りそれをPRすることで、相談に繋がるような安心感を与える役割も果たせるものと考えており、効果があるものと考えております。

●佐藤委員

8ページの「自治会サポ！」もそうですが、実際にどのくらい活用しているのかというところが見えた方が、より成果を評価しやすいのではないかと思います。

●事務局（佐々木財政部長）

委員ご指摘の通りと考えます。前回はそうでしたが非常にシンプルな成果報告となっておりますので、今後は具体的な数字をもって成果を説明するよう心掛けたいと思います。

●草野委員

A~Dはどのようなプロセスで付けられたのでしょうか？KPIなど数値化されているものや、感覚的に評価されているものもあると思いますので、おおまかな流れを教えてくださいませんか。

●事務局（佐々木財政部長）

今、草野委員がご指摘された部分ですと、どちらかと言うと後者で、定量的ではなく、定性的な評価となっております。各担当部局から自己評価というかたちで事務局に報告いただき、必要であれば事務局でヒアリングを行うことも考えられますが、基本的には担当部局からの評価のまま、この懇話会に諮らせていただいております。

●草野委員

9ページの2-4や12ページの3-2など、Cが多い項目の経年変化について、例えば昨年と同じような評価で今年もそのままになっているのか、もしくは昨年まではそうでなかったが、今年から下がってしまったなど、評価の推移について教えてくださいませんか。

●事務局（佐々木財政部長）

9ページのオープンデータについては設定当初からあまり進んでいない、C評価から変わっていない状況にあります。

●草野委員

感触的には前回から変わらず、今もC評価となっているものは、今後どうしていくか悩んでいるということですね。

●事務局（佐々木財政部長）

12ページのCが2つある部分につきまして、意思決定のスピードアップということで、電子決裁、文書管理システムの導入があり、その先にあるのが合議部署の最適化となっております。これについて懸念されているのが、システムを導入してもなお、アナログで紙の決裁が残ってしまい、併用されることでさらに業務が煩雑になってしまうことです。そうならないように整理して進めなければならないと考えております。

●草野委員

先程もkintoneなど、DX系のシステムの名称が出ておりましたが、新しいシステムを導入すると現場が混乱し、ログインするものがたくさんになり、どこにどの情報があるかわからなくなるということも多

いと聞いていますので、そういった部分の整理ということですね。

●菅原 DX 推進課長

システムが多くなることで煩雑になるとの話がありましたが、そのコントロールを DX 推進課が主体となって進めています。実際、kintone だと、プレミアム商品券の電子申請管理の仕組みを職員で構築したりなど、人材の育成と併せた活用が進んでいるところです。

●伊藤副会長

「にんしん SOS」の話もありましたが、法務局でもネット相談窓口を整えたけど、それに対応する人手がない、1 件の対応で1時間半は最低でもかかるなど、先日そういった問題を聞いたばかりでしたので、相談体制ができたというところまで進んで良かったと思います。それを市民が使いこなせるのか、便利だと思えるかというのが次の課題と感じます。

●飯尾会長

純粋な質問ですが、15 ページの「時代変化に対応する職員能力の向上」ということで B 評価になっていますが、どのような研修をされているのでしょうか。

●事務局（武田財政課長）

市内部での研修もちろんありますが、長期であれば千葉県の市町村アカデミーというところで1週間程度の研修プログラムがあり、希望者が受講できる体制としております。

●飯尾会長

市町村アカデミーとは国の機関でしょうか。

●事務局（佐々木財政部長）

全国市長会や全国市議会議長会などが設立した研修施設となります。地方財政や税務実務など、年間通してさまざまなカリキュラムがあり、そこに予算を措置して、職員に受講いただいております。道内においても北海道市町村職員研修センターという、北海道や北海道市長会で組織する機関があり、例えば主査職に昇格した際には指導能力研修、管理職に昇格した際は管理能力研修といったカリキュラムで動いております。

●飯尾会長

以前、本懇話会の会長が角川会長だった頃、地域力や地域愛など、仕事に対する感覚をまずは委員が学ぼうということで、市内で活躍している企業を何度か視察しました。その際、市の職員も民間企業の地域に対する思いだとか、仕事に対する思いを学ぶような研修を受けて欲しいと会長が強く仰っていたので、ぜひそういったものも取り入れて欲しいと思います。民間企業の中には地域愛や仕事に対する熱意など、素晴らしいものを持っているところがありますので、住民サービスに結びつくものがあるのではないかと思います。是非ご検討いただければと思います。

●草野委員

昨年、私が市職員向けの研修の講師をさせていただく機会がありました。研修内容としましては、本庁と支所の仕事のスタイルや対応する住民の暮らしが違いすぎるので、それぞれの仕事の違いを理解するというものです。例えば、厚田や浜益は住民との距離が近く、一つの部署が縦割りというよりは横割りで、住民から携帯電話に電話がきってしまうような仕事であるのに対し、本庁では個人情報なので連絡先は絶対に教えられないなど、そもそもの土台が違っています。暮らしや部署の役割が違うので、お互いどういふコミュニケーションをとっていけば業務がスムーズにいくかという内容です。石狩市は過疎地域と都市部に近い両極端なところで仕事をしているので、職員の中での調整をスムーズにするのが重要な課題で、内部の関係性を良くしていく場が必要と感じました。

●飯尾会長

民間での研修もやっているのですね。

●事務局（佐々木財政部長）

会長からご提案の通り、地元で頑張っている企業の取組を聞いて体感したり、草野さんのように地域に入って活動してらっしゃる方の話を聞くのも必要かと感じました。

●飯尾会長

その他ございますか。なければ次に「行政改革に係る取組」について、担当課より説明をお願いします。

●菅原 DX 推進課長

DX推進課の菅原と申します。よろしくお願ひいたします。石狩市フロントヤード・バックヤード改革の検討状況と、今後の取組についてご説明いたします。フロントヤード・バックヤードというあまり聞きなじみのない言葉かと思いますが、フロントヤードが窓口などの住民接点、それに繋がる役所内部の事務処理をバックヤードと言い、その一連の流れを改革していこうという取組を進めています。本日は、これまでの検討の経過と、そこから見えてきた課題、そして今後どのように進めていくかを中心にご紹介いたします。

本日の説明は、大きく5つです。1つ目が取組の背景、2つ目がこれまでの検討経過、3つ目が見えてきた主な課題、4つ目が石狩市の目指す方向、5つ目が今後の主な取組です。全体としては、現状把握から課題整理を行い、そのうえで今後の方向性と具体的な取組をご説明する流れです。

まず、取組の背景からご説明します。国では、住民との接点の多様化・充実化や、内部業務の効率化を進める方向性が示されています。単にデジタル化するだけでなく、住民との接点をどう分かりやすくし、職員の業務をどう持続可能なものにしていくか、という視点が重視されています。石狩市においても、対面で丁寧に対応してほしい方と、できるだけ来庁せずに済ませたい方が混在しており、窓口ニーズが多様化しています。そのため、対面・非対面の両面で、より分かりやすく利用しやすい窓口が求められています。あわせて、職員の業務負担や、窓口機能のあり方、庁舎空間の活用なども、今後の重要なテーマになっています。こうした背景から、住民との接点であるフロントヤードと、その裏側を支えるバックヤードの両面をあわせて見直す必要があると考えています。

次に、これまでの検討経過です。これまでの検討は、市民目線と職員目線の両面から進めてきました。まず、窓口体験調査では、職員が市民になりきって手続きを体験し、市民の立場から見た分かりにくさや負担感を整理しました。次に、行政事務アセスメントでは、窓口関係8課15担当を対象に、業務の内容や流れを可視化し、どこに無駄や重複、改善余地があるのかを整理しました。さらに、市民アンケート、職員アンケート、厚田・浜益支所ヒアリングなどを通じて、現場の声も把握しています。つまり、体験、業務分析、アンケート・ヒアリングという3つの手法を組み合わせながら、市民側・職員側の両面から課題を整理してきた、というのがここまでの検討経過です。

ここからは、検討を通じて見えてきた主な課題をご説明します。まず、市民アンケートから見えたことです。全体として、職員対応への評価は高く、来庁者は窓口での人による対応に安心感を持っていることが確認できました。ここは、石狩市の窓口の強みとして、今後も大切にしていってほしい点だと考えています。一方で、手続きの流れや説明、手続き場所の分かりやすさには改善余地があることも見えてきました。特に、どこで何をすればよいか分かりにくい、複数の窓口を回る必要がある、説明が複雑に感じられる、といった点です。また、庁舎内の案内表示やサインについても、手続き場所が分かりにくいという声がありました。この点は、単なる見た目の問題ではなく、来庁者の負担や不安につながる課題として捉えています。さらに、オンライン申請や総合案内に対する期待も見られました。つまり、市民の側では、人による丁寧な対応は評価しつつも、手続きそのものの分かりやすさや、案内のしやすさ、そして来庁しなくても済む仕組みへの期待が高まっていると整理できます。

次に、行政事務アセスメントから見えたことです。ここでは、定型業務が89%、ノンコア業務が65%を占めていることが分かりました。ノンコア業務という言葉は少し分かりにくいですが、ここでは、職員の判断が比較的少なく、手順どおりに進めやすい仕事とご理解いただければと思います。たとえば、決められた流れに沿って入力する仕事や、確認して処理する仕事など、システム化や外部委託になじみやすい業務です。一方で、非定型業務やコア業務は、職員の判断や調整が必要な業務です。そのため今後は、手順どおり処理できる業務は自動化や効率化を進め、その分、人が担うべき業務にしっかり時間を使えるようにしていくことが重要だと考えています。つまり、業務を単に減らすのではなく、人がやるべき仕事に力を注げる形に変えていくことが大切だと整理しています。

それでは、こうした課題を踏まえて、石狩市がどのような方向を目指すのかをご説明します。石狩市が目指す方向を、一言で表すと、「手続きの時間を、価値ある時間に。」です。この考え方には、市民側と職員側の両方の意味があります。市民にとっては、手続きにかかる時間や負担を減らし、その分を日常生活や仕事、家庭など、別の価値ある時間に充てられるようにすることです。職員にとっても、手続きや入力に追われる時間を減らし、本来必要な相談対応や判断業務に時間を使えるようにすることを目指しています。現状としては、デジタル志向の方と対面志向の方が混在し、窓口ニーズが過渡期にあります。また、厚田・浜益支所の窓口機能のあり方や、庁舎のリノベーションの必要性も視野に入っています。そこで短期的には、書かない窓口と行かない窓口を両輪で進めることを考えています。対面手続きの負担軽減を進める一方で、オンライン申請の拡充など、来庁しなくても済む仕組みも並行して整備していきます。そして長期的には、「行かない窓口」が中心となる姿を見据えています。申請から処理までがスムーズにつながり、対面対応が必要な方には、より丁寧で質の高い窓口対応ができる体制を目指していきます。

ここからは、今後の主な取組をご説明します。まず、手続きや配布物に関する取組です。現在、転入手続きでは、各申請書で同じ内容を何度も書く必要がある、申請書の様式がバラバラで分かりにくい、身分証明書を何度も提示する、市民に同じ説明を何度もしていただく、といった負担が生じています。こうした課題に対しては、「書かない窓口」を導入し、窓口支援システムや窓口案内書を活用することで、手続きの重複や説明の繰り返しを減らしていきます。あわせて、申請書様式そのものの整理も進める必要があります。また、オンライン手続きが限定的で、結局市役所に来なければいけないという課題に対しては、オンライン申請を面的に拡充し、「行かない窓口」の実現を進めます。配布物についても、転入時にもらう書類が多すぎる、お悔やみ手続きで市役所以外も含めた必要手続きが整理されていない、といった課題があります。このため、配布物は必要最小限に整理し、転入ガイドやお悔やみハンドブックを整備して、必要な情報が分かりやすく伝わるようにしていきます。市民にとっては、手続きそのものが分かりやすくなること、職員にとっては、案内や説明の負担が減ること、この両方をねらった取組です。

次に、ワンストップ対応です。現在、転入やお悔やみに伴う手続きでは、比較的簡易な内容であっても別の課や別の階に移動しなければならないケースがあり、来庁者の負担が大きくなっています。たとえば、障がい関係の手続きや転校手続き、山口斎場利用料の還付など、内容自体はそれほど複雑でないのに、窓口を移動しなければならない場面があります。また、転入手続きでは多くの課を回る必要があり、そのたびに申請書の記入や状況説明が発生しています。これに対しては、書かない窓口システムに附随する窓口案内書を活用し、「流れる窓口」を目指していきます。あわせて、庁舎1階で代行できる手続きがないかも整理し、実施に向けて進めていきます。お悔やみ手続きについても、来庁者の負担軽減の観点から、ワンストップ対応の実施に向けて検討を進めていきたいと考えています。この取組のねらいは、市民にとっては移動や説明の負担を減らすこと、職員にとっては窓口間のアナログな情報伝達を減らして、ミスや負担を減らすことにあります。

次に、バックヤード、つまり内部業務の改善です。窓口の改善を続けていくためには、来庁者への対応だけでなく、その裏側にある事務作業も見直す必要があります。現在は、提出された申請書の内容を職員が手で入力している業務が多くあります。そこで、紙の申請書の内容を読み取って入力を助ける仕組みや、パソコンで繰り返し行う作業を自動で処理する仕組みを活用し、入力作業の負担を減らしていきます。資料にはRPAやAI-OCRという言葉がありますが、簡単に言うと、RPAはパソコンの定型作業を自動で行

う仕組み、AI-OCRは紙の文字を読み取ってデータ化する仕組みです。こうした仕組みを使うことで、職員が手で入力している作業を減らし、負担を軽くしていくことができます。そのうえで、データを扱う仕事をできるだけまとめて行えるようにし、バックヤード側の仕事の流れも見直していきます。さらに、どの業務にどのくらい時間がかかっているのか、件数はどのくらいあるのか、といったデータを見ながら、どこを改善すべきかを考える取組も進めていきます。つまり、手入力を減らすこと、仕事の流れを整理すること、そしてデータを見ながら改善していくことを進めていく、ということです。

最後に、今後の展開イメージです。まず、すぐに着手する取組として、窓口案内や配布物の見直し、転入ガイドやお悔やみハンドブックの整備、業務マニュアルの標準化を進めます。次に、R8年度中に具体化する取組として、書かない窓口の導入、オンライン申請の拡充、ワンストップ対応の具体化、証明書発行に関する窓口負担の軽減を進めます。さらに中長期では、入力作業の自動化、人的リソースの再配置、持続可能な窓口運営に向けた機能整理を進めていきます。まとめですが、石狩市では、市民目線・職員目線の両面から窓口の現状と課題を整理してきました。今後は、書かない窓口、行かない窓口、ワンストップ対応、内部業務の効率化を組み合わせながら、段階的に改革を進めていきます。市民にとっても職員にとっても、より分かりやすく持続可能な窓口を目指していきたいと考えています。

●飯尾会長

ありがとうございます。それでは、この件について、ご質問やご意見等をお受けいたします。

●伊藤副会長

仕事の中で関わりのある放課後児童クラブの入所手続きについては、申込が3月に集中しますが、ペーパーがすごい量になります。保護者の皆さんにとって、最初から全てペーパーをなくすのではなくても、できる部分だけをスマホでの申請にするだけでもだいぶ処理が違うかと思います。ペーパーだと郵送が必要となりますが、郵送費用も高くなっているのです、その部分の削減にもなります。お知らせもペーパーで配布しても見ていないということがあるが、電子で見ていただいたことを確認できるようになれば、よりスマートになると思って聞いていました。

●菅原 DX 推進課長

放課後児童クラブの件は、年間で4,000件、5,000件の申し込みがあり、3月に集中するというところで議題にも上がっており、オンラインでの申請として、市側の通知もオンラインにし、その後の内部処理もそのまま繋げていくところで検討していて、実現に向けて進めているところです。なるべく市民の方の負担を減らせるようにしたいと考えております。

●伊藤副会長

働いている保護者の方もペーパーを短期間でご覧になって納得するのは難しいですが、こちらとしては内容が網羅されているので全部おさえていただきたい。時間をかけて後からでもスマホで見られるとか、そういうことができるのかなと思いました。

●草野委員

対市民のところの業務の効率化と部署間連携の二軸がポイントになってくるかと思うのですが、DX推進課で課題を吸い上げて統括して改革を進めているという動きでよろしいでしょうか？

●菅原 DX 推進課長

フロントヤードのワーキンググループを作ったところがそこに繋がっていて、DX推進課はその事務局というか全体をオーガナイズする役割で入り、窓口の関係部署から各職員が集まり、ワーキングのなかで課題の整理をしております。その中で、先程話題にもなりました部署間、支所との連携も課題として出ており、支所での異動データを本庁側で受けてとか、双方のやり取りがでてくるがなかなかうまくいかないなど、そこがバックヤードの改革の部分となります。書かない窓口の仕組みは、一箇所で受ければ必要な情報が関係部署に流れるといったところもその中の一つにあって、そういう課題も解決していこうとして

おります。

●草野委員

現場の職員の皆さんがシステムに慣れていくという人材育成の要素と、市民がシステムを使えるようになっていかなければならないという両面があって動いていくことになると思いますが、市民側への動きと職員の方への研修が同時に動いていくようなイメージでしょうか。

●菅原 DX 推進課長

その通りです。市民の方でいくと、ニーズが二軸化していて、スマホで見られるとなっても、それが嬉しくない、対面で説明して欲しいという方ももちろんいらっしゃるので、そちらには丁寧に説明します。働いているのでスマホで見たいという方にはスマホでご覧いただく、と両方で整理しております。職員に関して言うと、書かない窓口に合わせてシステムは導入しますが、システムありきというよりは、課題を積み上げた結果、その課題を解決するためのシステムという整理になっております。

●草野委員

職員の研修は市でやっていくのかと思いますが、市民がスマホに対応できるようになるかというところを市の職員が直轄でやるのはコストがあまり良くないと思います。そういったところこそ、市民参加で近くの方がやり方を教えていくことが、一番コストが良いと思います。デジタル推進することで、家から出なくなり、孤独が推進されてしまうというデメリットもあることを考えると、いかに横つなぎとシステムを両輪でやっていくかということになると思います。システムと市民による普及の動きが同時にやっていると良いと考えております。

●菅原 DX 推進課長

防災の分野で話をするときにも同じ話が出ており、デジタルで全部フォローできるわけではなく、有事の際には関係者間の人の繋がりがどうか顔が見えるところにいないとフォローしきれないかと思います。そういった意味でも、先程の市民協働の繋がりがなどは、実際に地域をうまく回すという意味でもとても参考になります。

●飯尾会長

そのほかによろしいでしょうか。全体を通してでも構いません。委員の皆様からご質問や確認などありませんか。それでは、本日の審議は終了したいと思います。皆様のご協力に感謝申し上げます。事務局に進行をお返しいたします。

●事務局（佐々木財政部長）

委員のみなさまにおかれましては、長時間にわたりご審議賜りありがとうございました。現在の行政改革大綱につきましては、来年度が計画の最終年度となります。令和8年度の当懇話会では、次期「行革大綱」の検討を進めていくことになろうかと考えておりますので、あらかじめご承知おきいただければと存じます。なお、次回懇話会の日程につきましては、改めてご連絡をさせていただきます。

本日は、様々な視点からご意見を賜りましたことに改めてお礼申し上げます。誠にありがとうございました。事務局からは以上です。

●飯尾会長

それでは本日はこれにて閉会いたします。ありがとうございました。

議事録確定 令和 8年 3月 27日

石狩市行政改革懇話会

会長

