

令和5年度第2回鶴岡市行財政改革推進委員会 会議録

○日 時 令和6年1月25日(木) 午前10時から午前11時50分まで

○会 場 鶴岡市役所 別棟2号館 21～23 会議室

○次 第

- 1 開 会
- 2 市長挨拶
- 3 会長挨拶
- 4 報告協議
  - (1) 令和5年度行財政改革推進の主要な効果について(速報値)
  - (2) 令和6年度行財政改革の目標設定について
  - (3) 第3次行財政改革大綱実施計画の項目の追加・変更について
- 5 その他
- 6 閉 会

○出席者 委 員：上野隆一委員 五十嵐満委員 屋代高志委員 木津美加子委員  
成田ひみこ委員 加藤静香委員 富樫あい子委員 宮城妙委員  
(14名中8名、欠席6名)

本部長：市長

本部長：副市長 総務部長 企画部長 市民部長 危機管理監 健康福祉部長  
商工観光部長 農林水産部長 建設部長 藤島支所長 羽黒支所長  
櫛引支所長 朝日支所長 会計管理者 消防長 教育長 教育部長  
上下水道部長 荘内病院事務部長

事務局・説明員

総務部参事兼財政課長 政策企画課長 総務課長 農政課長  
総務部参事兼職員課長 職員課主幹 職員課専門員

(職員課 渡部主幹)

皆さんおはようございます。皆様お集まりですので、これより令和5年度第2回鶴岡市行財政改革推進委員会を開会いたします。

委員の皆様には、足元の悪い中、また大変ご多忙の中ご出席いただき、ありがとうございます。本日進行を務めさせていただきます、職員課の渡部と申します。どうぞよろしくお願いいたします。それでは、はじめに皆川市長よりご挨拶を申し上げます。

(皆川市長)

皆さんおはようございます。令和5年度第2回鶴岡市行財政改革推進委員会の開催にあたりまして、一言ご挨拶を申し上げます。この委員会ですが、大体最後に忌憚のないご意見を願いたいと冒頭の挨拶を終えるパターンが多いのですが、最初から私が堅苦しくお話ししますと、ますます固くなっていくと思いますので、私どもも伝わるように説明したいと思っています。市議会議員さんも見えていますが、市民の皆様や議員の皆様、委員の皆様には伝わるように説明をしっかりとやっていきたいと思っています。

皆様ご案内のとおり、能登半島地震が発災しまして、鶴岡市から荘内病院がDMATで行っているのですが、市の職員も現地に派遣されております。これは新潟市に派遣されております。能登半島地震ですと、珠洲市とか輪島市とか七尾市とか、能登半島にすごく注目が集まっているのですが、新潟も先ほど帰ってきた職員に伺いましたところ、建物被害が10,000件ほど出ているということで、特に西区のところは5,500件ほどと言っていました、大きな液状化などが起きた被害が出ているということでした。全壊も50件強ほどあるということでしたが、山形県沖地震のときには全壊はありませんでしたので、新潟でさえそういう状況だということ

でした。

先日、寒鰯まつりがあったのですが、そこに新潟市のブースがあり、本市から罹災証明の発行などで職員が出ていることを紹介しましたら大変感謝をしておられました。この能登半島地震、ちょうど新潟までなかなか目が向いていませんが、しっかり鶴岡市としても対応していきたいと思っております。

そして、本題の今日の会議の内容ですが、改めてこの行財政改革の推進というのとは何なのかということをお話させていただきたいと思いますが、今日報告をさせていくのは、令和5年度に行財政改革に取り組んだ結果、まだ令和5年は終わっていませんが、12月時点の速報値ということで、1月2月3月は反映されていませんが、どこまで進んだのかということについてご報告をさせていただきます。その内容を来年度の5月までに、確定値となるように整理をしていきますが、それについて委員の皆様から評価をいただき、8月に令和5年度の取組がどうだったのかを報告書としてまとめるというのが、一連のプロセスとなっております。

後ほど、取組の追加などについても説明をさせていただきますが、皆様方からこの場で出た意見に対しては、きちっと返していかなければいけないと思っております。大変申し訳ありませんがまだ遅れているということで、例えば観光分野の会議のあり方、小さな会議が非常に乱立していて、非効率ではないかというご指摘があったかと思えます。それから、ケーブルテレビとシティプロモーションなど、そういった本当にたくさんご指摘いただいております。その内容についても、ただペーパー上のやりとりだけではなく、全て直ちにお答えできるというものではないとは思いますが、しっかり検討させていただきたいと思っております。

先ほど申し上げましたとおり、行財政改革に取り組んでいるところですが、その基本となる考え方というのは、これが非常に重要でして、行財政改革に取り組んだ自分たちの自己評価と、外部評価というのが両輪になっております。まず私どもが皆様からご指摘あるいは議会の皆様からご指摘を受ける前に、自ら自分たちの活動を改めていくということが非常に重要です。指摘を受けなければ変わらない行政ということでは、ある種の問題だと思いますので、自ら改革に取り組んでいくというために自己評価が大事です。しかし、自己評価というのは往々にして甘くなりますので、皆様から外部評価ということでご意見を賜り、その自己評価と外部評価をやった上で、きちっとこの事業が的確に行われているのかということ、予算あるいは組織定員に反映していくというのが行財政改革の大きな目的であります。私どもはこれをトータルシステムと呼んでいます。自己評価をして、外部評価を受けて、そして予算や組織定員に反映していく、これを一体で進めていく。これがこのトータルシステムということで、大分取り組んでいるのですが、行政というのは、数年単位で人事異動が行われたりして、担当者も入れ替わったりすると、当初の思いがだんだん薄れてきたりもします。改めて、こういった基本的な考え方も述べさせていただいて、確認をさせていただいた上で、進めていければというふうに思っております。大変時間が限られけれども、活発なまた忌憚のないご意見をお願い申し上げます。冒頭の挨拶とさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

(職員課 渡部主幹)

ありがとうございました。続きまして、上野会長よりご挨拶をお願いいたします。

(上野会長)

皆さん、おはようございます。今年の1月、今の時期の委員会は毎年行われておりますが、今の市長からお話がありましたように、まず今年度の取組の結果についての状況報告ということになります。それから来年度の目標設定についてお話をいただくわけですが、特に今回は、次第にも書いてありますが、農業経営者育成の推進、SEADSの取組について、今いろいろ問題を醸し出しているところがどうもあるようで、皆さん方から客観的な市民目線でのお話をいただいて、今後の運営の参考にしていきたいということだろうと私は思っております。

それからもう1つが、最近進めておられる行政のデジタル化というものが、一体どういうふうに効果を発揮できるのだろうかというようなことも説明をいただきます。限られた時間ではあります。今回の委員会はこの2つの部分が主たるテーマになるますので、なるべくこの2つのことに対して時間を割いて、皆さんからしっかりと意見をお聞きして、行政に反映させていきたいと考えております。限られた時間ではあります。よろしくお願いいたします。

(職員課 渡部主幹)

ありがとうございました。まず本日の委員会への出欠状況ですが、難波委員、高橋委員、中村委員、竹内委員、秋山委員の6名がご都合により欠席とご連絡をいただいております。続いて、本日の資料ですが、皆様には事前に資料の一部をさせていただいておりますが、これに追加修正等を反映したものをお手元に配付させていただいております。それでは次第の報告協議事項につきまして、上野会長に座長をお願いします。

(上野会長)

よろしく申し上げます。次第の4報告協議に入ります。資料についてはページ数も多いようですので、事務局からポイントを絞って要点を説明いただき、その後に質疑を行います。それでは(1)から(3)で一括で説明をいただきます。説明をお願いします。

(職員課 中村参事)

行財政改革の事務局を担当しております、職員課長の中村です。どうぞよろしくお願いします。それでは私から資料の説明をさせていただきます。

はじめに(1)令和5年度行財政改革推進による主要な効果(速報値)ということで、ご説明いたします。資料の1ページ、資料1です。今年度も行財政改革大綱計画に基づき、様々な取組を進めてきましたが、これまでの委員会で特に多くのご意見があり、行財政改革の柱でもあります歳入確保と業務効率化に力を入れて推進してきました。その今年度の実績見込みについてのまとめた資料になります。効果を示す指標として、財政効果、削減事務量、職員数の削減といった3つの指標で評価しておりますが、ここでお示ししている数値は12月現在の見込みでありますので、今後変更が生じる場合もありますことをご了承いただきたいと思います。

それでははじめに、財政効果につきまして、表の右側に主な取組を載せておりますが、歳出削減分では、焼却施設の自家消費による売電推進、荘内病院での診療材料等の共同購入の拡大、下水道包括委託の推進などに伴い経費を抑えることができ、削減効果が表れました。

その一方で、定員適正化の推進では、水道事業の広域連携事業、これは酒田市などとの広域連携ですけれども、これへの対応ですとか、社会福祉法改正に伴う相談地域づくりや、様々な課題を抱える生活世帯をケアするための重層的支援体制の強化が必要となり、削減効果が伸び悩みました。そうしたことから、歳出削減の年度目標の3億1,400万円に対して、実績は2億9,400万円となり、達成率は93.4%となっております。

次に、歳入増加分は、ふるさと納税の推進による寄附金額の増額、これは今年度23億円となる見込みですが、焼却施設の自家消費売電推進における売電収入が伸びたことにより、年度目標の15億300万円に対して、15億800万円となり、達成率は100.3%となりました。

その結果、歳出削減分と歳入増加分の合計としては、年度目標の18億1,700万円に対し、18億200万円となり、達成率は99.1%となっております。

次のページをご覧ください。2つ目の指標であります。削減事務量につきまして、まず、デジタル技術活用による窓口業務の改善、住民票発行といったコンビニ交付の推進、働き方改革の推進による時間外勤務の縮減、AI音声認識による会議録作成支援システムの導入といった事務改善が図られたことで、削減効果が表れています。ちなみに、AI音声認識による会議録作成支援システムというのは、AI技術を使って会議の音声データを高精度で文字化することで、会議録作成に係る事務業務時間を大幅に削減していくものであります。前にお送りしている前回の会議録などもこれを使って作成しており、今までの感覚から言いますと、会議から1週間後ぐらいに完成できればよいと考えていたものが、今では1日から2日でできるようになっております。

その一方で、目標達成しなかった主なものとして、看護師勤務表AI自動作成システムの導入については、荘内病院に勤務する看護師さんの希望を考慮しながら、複雑な条件に適合した勤務表をAIで自動作成するシステムになりますが、契約時期や運用開始が当初想定よりも遅れたことが影響して伸びなかったものであります。こうした結果、削減事務量は年度目標の15,763時間に対して16,554時間となり、達成率は105%となりました。

最後に3つ目の指標である、職員数の削減についてご説明します。対前年度では目標の4人

減に対して1人減、年度目標では21人減に対して17人減となり、達成率は81%に留まっております。これは定員適正化計画に沿って、業務の見直しなどに努めたことで、部分的には職員を減らしているところもありますが、その一方で、先ほどご説明した組織体制の強化を図ったこともあり、全体としては、目標に達しなかったものです。

今後の対応としては、引き続き定員適正化推進本部で、定年延長や行政のデジタル化といった組織課題を共有して、組織全体で目標達成を目指していきと考えています。

それではこれらの実績見込みを踏まえまして、次の(2)令和6年度行財政改革の目標設定についてご説明いたします。資料は3ページの資料2をご覧ください。

表では、左側に令和5年度の目標と、実績見込み、右に令和6年度の目標をまとめております。(1)の財政効果としましては、合計で対前年度1億円増の19億1,700万円。主なものとして右側に記載しておりますが、歳入増加ではふるさと納税のさらなる旅行カテゴリーの強化や定期便メニュー等の返礼品充実のほか、ショートムービー作成によるプロモーション展開などによる増収、歳出削減では定員適正化計画の推進による人件費削減を目指すほか、自治体標準準拠システムへの移行後の改修経費削減、e-でわネットの民間移行による通信機器更新費用削減などを進めます。なお、ふるさと納税につきましては、当初令和7年度まで30億円の目標を掲げてきたところですが、現在の収入状況から現実的な数字をみて、目標年度を後ろ倒しするものです。手を緩めるのではなくて、着実に積み上げてできるだけ早く30億円を達成するように頑張っていくということで、具体的には、目標額を令和6年度が対前年度5,000万円増の23.5億円、令和7年度が25億円に伸ばしていき、最終的に令和10年度に30億円を達成するという目標に修正させていただきます。

次の(2)の削減事務量は5,673時間増の22,436時間。主なものとしましては、市民窓口デジタル化の推進により、窓口対応の改善や電子申請の拡充、介護サービス事業者ネットワークの構築により、市民サービス向上や業務効率化を図ります。また、引き続き証明書コンビニ交付の普及促進や、看護師勤務表、AI自動作成システムの通年運用を進めます。

(3)の職員数の削減につきましては、4人増の25人としております。部長級職員で組織します定員適正化本部会議を開催して、各部課の定員適正化に向けた取組や課題を共有するとともに、デジタル技術の活用による業務効率化や見直しを行い、業務に見合った組織機構、人員体制を構築することで、計画期間内での目標達成、5年間で18人となりますが、これを目指していきます。なお、財政効果等削減事務量の年度目標に関しましては、参考資料として31ページ以降に資料をつけておりますので、後ほどご確認いただければと思います。

続きまして、(3)第三次行財政改革大綱実施計画の項目の追加変更についてご説明いたします。資料は4ページ、資料3-1は、毎年見直しを行っている実施計画の項目に追加や変更がある取組をご確認いただけます。令和6年度におきましては、新規項目の追加が8件、既存項目の修正6件を予定しております。全ての項目についての詳しい説明は割愛させていただきますが、新規項目の上から7件は、デジタル活用に関するものでありまして、そのうち4つの健康福祉分野の取組であることが特徴的であります。また、特に新規項目に追加しました、農業経営者育成の推進、SEADSの運営と、デジタル技術活用による窓口の業務改善、これにつきましては、後ほどご意見を伺いたいと考えております。

5ページの既存項目変更では、先ほど説明しました、ふるさと納税の目標額の修正、そのほか前年度の実績や検証を踏まえまして、目標を設定しているもの、既存の取組に統合するものとなっております。

なお、これらの追加8件と変更6件につきましては、実施計画の改定の中で、資料6ページ以降にあります資料3-2の形式で整理しておりますので、ここの取組の詳細につきましては、こちらでご確認ください。説明は以上となります。どうぞよろしくお願いたします。

(上野会長)

今、事務局の方から(1)から(3)まで、その中でもデジタル活用とSEADSの件は後でじっくりお話をさせていただくようですが、これを除きまして、ご質問あるいはご意見をいただきたいと思っておりますけれども、今までの説明の中で忌憚のないところで、なぜこうなるのだろうかというような単純なものでも構いません。

(委員)

資料 3-1 を拝見しているのですが紙媒体をどんどんデジタル化するという動きが進んでいるというふうに感じます。資料 1 にあったとおり、歳出の削減を 93.4%達成できたというのは、ものすごく大きな成果だったと感じており、この 3-1 にあったとおり、見込まれるその削減量と具体的に書いてありますが、更にその追加で達成されると大きな効果が得られるのではないかと思います。これは意見とか質問ではないのですが、削減量として見込まれる時間は、どういうふうに、どなたが算出しているものか教えていただきたいです。

(職員課 中村参事)

数値につきましては、それぞれの担当課で計算して積み上げたものになります。1 つ 1 つのご説明は難しいのですが、それぞれ積算しております。

(健康福祉部 佐藤部長)

例示ということで、介護サービス事業者ネットワークの構築がございます。令和 6 年度 600 時間、令和 7 年度 1,200 時間とありますが、令和 6 年度は年度途中からということで、最終的に通年運用では 7 年度で 1,200 時間と考えているものです。これは月 100 時間ですが、これに従事する職員等が 10 人いるので 1 人 10 時間になり、各担当者がそれにかけている時間が大体どのくらいか計算をして総時間を積上げしているという計算をしております。実際、作業内容も現場レベルで点検をして、このくらい減らせる、効率化できるといったところから積算しています。健康福祉部では、今回 4 本ほど挙げさせていただいておりますが、全て同じような計算の仕方と考えているということでご理解いただければと思います。

(委員)

ただ今の説明の中で、追加変更の項目が出されておりますが、去年、行政の施策で聞きたいことはないかという問いに、私は選挙関係で市の考えをお聞きしたいと考えていました。選挙の投票時間が 7 時で終わるような自治体もあるようです。鶴岡市でも投票時間を繰り上げるとか、あるいは、投票所には車で来ている人が大部分なので、投票所の数を少なくするといった選挙事務の見直しを、行財政改革の中の項目で検討していければいいのではないかと思います。立会人を頼まれるのですが、立会人になる人も大変で、お願いするのも苦労している状況のようでしたので、その辺も含めて選挙に関する事務の見直しとか検討していただきたいです。

(総務部 森屋部長)

選挙関係でご意見いただきましたが、投票機会の確保といった観点も選挙管理委員会で点検していくことになります。行財政改革という別と視点もあると思いますが、こうしたご意見をいただいていることも理解して、地域の状況などを見て検討していくことになると思います。

(委員)

7 時までとしている自治体があると新聞で見たのですが、そこそこの自治体でやれるように受けとめました。

(上野会長)

自治体で投票時間の指定や権限あるものなのですか。

(総務部 森屋部長)

鶴岡市でも一部の地域で、投票時間を繰り上げているところがあります。こういったご意見があったことについて選挙管理委員会にお伝えしたいと思います。

(上野会長)

それでは議論してもらいましょう。他にありますか。

(委員)

荘内病院の看護師勤務表 AI 導入についてですが、このシステム導入について担当の方と意見交換をさせていただいたときに、既にシステムはもう入っているという話を聞いた覚えがあったのですが、これを見ると契約時期や運用開始が想定よりも遅れたことが影響したと書いてあります。これは今もう既に運用されているのか、また、されていないのであればいつから本格始動するのか、具体的にお話をいただきたいと思います。

(荘内病院事務部 佐藤部長)

当初は夏に導入予定でしたが、入札を募集した結果、応募がなく、仕様の見直しをして追加の入札をした結果、導入時期が遅れたものです。また、初年度については職員データの入力等に時間がかかり、現在準備を進めているところですが、2月分からの勤務については稼働できる見通しです。

(委員)

2月分から稼働ということは、まだ1月ですので、今運用されていないということになりますが、マイナス480時間となっていることに疑問を感じます。

(荘内病院事務部 佐藤部長)

2月3月分の削減時間を見込んだ数字となります。

(総務部 森屋部長)

この速報値というのは、12月時点までの数値で整理したものではなく、12月時点で決まっているものは確定値で、その先のは見込みの数値になっています。12月までとすると達成率は4分の3くらいの数字になりますが、そういったお示しの仕方ではなくて、この先のことを見込んで、結果こうなるであろうといったものをお示ししています。

(上野会長)

数値で書くと確定値に見えますがそうでもないようです。他にありますか。

(委員)

ただ今の看護師のAIシステムの導入もそうですし、音声認識による会議録作成支援システムもそうですが、これをやった結果、こういうふうになくなったというような、数字だけではなくて、実感は見えないです。会議録も途中かもしれないけれども資料が出てくるのが遅いとか、効果として見えてこないのはどうなのかなと感じます。その辺りは目標の立て方もそうですが、こういう成果が出るということをお示しいただければと思いました。

(上野会長)

具体的にこの会議録作成だとか、何分短縮したとか、この辺のところをもう少し具体的に説明してもらってはどうか。

(職員課 中村参事)

資料の2ページで音声認識ソフトをご説明しましたが、一番のメリットはやはり作成時間の削減でして、それを使用した結果を積み上げた結果が1,768時間となっています。音声認識のソフトは昔からありますが、一昔前は精度が低く、それを使っても最初からテープを聞いて入力の方が早いというものでした。ここ近年、精度が格段に上がり、今ではテープを聞いて打つよりも音声認識ソフトを通してたたき台を作った方がスピードは上がるため、システムを使って会議録を作ることが主流になっています。個々の取組の表し方は難しいところですが考えていきたいと思えます。

(総務部 森屋部長)

最初の方の資料では時間や金額といった成果目標でお示ししていますが、今回は追加変更だけですが、計画では全ての取組で資料3-2の形になります。その中で、ここの書き方もかなり

コンパクトに書いているため、これだけで十分わかるかということはありませんが、取組によって得られる効果を、定性的な効果として業務改善が図られたといったところをお示しさせていただいているところです。今回は全ての項目を準備しておりませんでした但参考にしていただければと思います。

(委員)

どのような効果が得られるかというものがなければ、私達は改善したと実感としてないわけで、ぜひその辺りの表現の仕方を、途中までの間であっても、こうなることが予測されるという書き方ではなくて、こうなっていますよということを示していただきたいです。また、会議資料がなかなか出てこないなと思いましたし、ぜひその辺りを市民の方々は私達だけじゃないので、その辺りのサービスを考えていただければと感じました。

(上野会長)

私も同じようなことを考えていまして、先ほど説明にもありましたが、会事録の作成は文章にはなっていましたので削減はされているようです。今日の資料が遅れたのは AI の件ではないと思いますけれど、まだ AI もこれから更に改革されて、改善が進むものだと思いますし、その途上にあるというふうにも考えてもいいのではないかなと思います。

(委員)

デジタル推進に関する項目で発言してもよかったかもしれませんが、病児保育予約システムなどがありましたのでお話をさせていただきます。業務時間削減や市民サービスの向上を図るためにデジタルを活用するのは非常にメリットだと思いますし、実際の数字にも表れてくると思うので、より効果を上げるために、市民の方がユーザーという場合のユーザビリティを考えて、使いやすさ、操作しやすさとか、戸惑いやストレスを感じさせない、わかりやすさ、といったようなインターフェースのデザインであるという視点をぜひ持っていただきつつ、進めていただければと思っています。例えば、コミセンとの予約がオンライン上でできるとか、とても利用しやすさに繋がるとは思います。例えば利用料や使用条件、予約状況がわかりやすく確認できて、予約までをスムーズに行えるということが、好ましいかと思います。窓口業務をデジタル活用した予約システムを活用したものに移行してもらうために、市民が接する部分に関しては、そういったユーザビリティを考えたものをぜひ取り入れていただければと思います。

(上野会長)

この件については、これから本格的な議論をこの後の時間で行われると思います。時間的にも進んでおりますので、次のデジタル技術活用による窓口業務の改善と、それから農業後継者育成学校施設の運営について説明を行ってほしいと思います。

(職員課 中村参事)

説明に入ります前に、資料の訂正箇所があります。3 ページの資料ですが目標のところ、財政効果の歳入増加分の令和 6 年度目標 18.03 億円は、正しくは 15.53 億円で、対前年度 5,000 万円増が正しい数字になりますので、訂正をお願いいたします。

それでは説明をさせていただいた今回新たに追加した取組のうち、まず 1 点目、農業経営者育成学校 SEADS の取組について説明させていただきます。資料 16 ページをご覧ください。一番上の四角で囲んであるところが今回皆様をお願いしたことになります。SEADS では、教育方針に基づき自己評価を行っていきませんが、この自己評価に対するご見解とともに、より良い施設にしていくため、他の視点から目標設定すべきことはないかのご意見を伺いたいと思います。

それでは、そもそも SEADS とはどんな学校かわからないということも思いますので、概要から説明させていただきたいと思います。SEADS は、地域の産学官の関係機関が連携し、農業の担い手として営農を行っていきための農業技術経営力を見つけ、地域住民として活躍できる農業経営者を育てる研修施設としまして、令和 2 年に開校し、現在は 1 期生 2 期生が就農しています。施設は、地方創生拠点整備交付金を活用して、旧いこいの村庄内をリノベーションした校舎兼宿舎となっています。

コンセプトは、有機農業をはじめ持続可能な農業技術系を座学と実習を通じて学ぶとし、学びのポイントとしては、①基礎の基礎から教え、②地域の先進農業者のもとで学べ、③就農プランの実現に伴走し、④就農後の経営安定化までサポートするという4つがあります。また、市が中心となりまして、山大農学部、東北芸工大、鶴岡高専、JA 庄内たがわ、JA 鶴岡、ヤマガタデザイン産学官8社で、農業人材の育成確保に関する協定を締結して事務を進めております。スタッフは校長をはじめ、県職員OB、JA職員OB等9名が、各担当別で指導を行っております。

開校により期待される効果としましては、農業の担い手育成はもちろんですが、就農による農業産出額の増加、継承による農地の有効活用、移住による空き家の有効活用、人口増加や地域活性化に寄与するなど、様々な効果があります。実際に、消防団や共同作業への参加など、修了生が移住した先の藤島では渡前地区とSEADSの間で新規就農者の定住等、収納環境の向上を図るために協力協定をするなど、地域の理解を着実に広がっているところです。

次のページ、17ページをご覧ください。今までの運営状況ということで、研修生の推移の表のとおりでありまして、1期生については、13名入校したものの、修了者は5名となったことありまして、市議会から附帯決議や議会質問でご指摘をいただいております。主なものとして、研修生に寄り添ったサポート、研修指導体制の充実、募集活動での丁寧な説明、費用対効果の説明、運営の評価検証などについてご指摘をいただいております。こうしたご指摘に留意し、改善してきた事項は記載のとおりでありまして、指導体制、研修内容、生活環境、就農準備、研修生募集など、様々な面から取り組んでおります。このことによりまして、退校者が減少し、研修生も生き生きと活動し、運営が安定しつつあります。

次のページ、18ページをお願いします。次に当初の運営計画からの変更についてです。当初募集人員を17名としておりましたが、現状の体制で、研修生に寄り添ったサポートを行うためには、人数を絞って対応するべきと判断し、学校運営が安定するまで、募集人員を10名縮小する見直しとして説明しております。また、販売額の目標は、認定農業者の所得目標を達成するために必要な販売額1,000万円と仮定し、当初説明しておりました。これを現場の実情に照らし、認定農業者となる前段の認定新規就農者の目標である、販売額500万円に設定することに見直し説明しております。費用対効果につきましては、農業担い手育成は、公益的な側面を持つ投資事業であり、その効果は農産物の生産による直接的な経済効果だけでなく、移住定住による人口増加や、空き家の有効活用など、様々な副次的な効果があるため、1人当たりの費用を計算することはなじまないとした上で、活用可能な補助金の掘り起こしなど、経費削減に努めていく旨を答えています。以上が学校概要とこれまでの運営状況になります。

次の19ページをご覧ください。今回の焦点でありますSEADSの評価検証について説明いたします。毎年、協定8社から成る運営管理委員会で、現状の把握と課題への対応を整備して、改善を繰り返してしてきましたが、事業計画や活動、施設運用や投資効果について、以前十分な評価検証がなされていないとご指摘があります。このことについて、これまでは定型的、定期的な評価検証が行われていなかったため、より適切、的確な評価検証を行うために、自己評価に加え、外部のご指摘もいただくこととし、行革の取組として連携して進めていきたいと考えているところであります。中段の白丸、評価方法をご覧ください。大学などの教育機関の評価手法を参考としまして、SEADSの教育方針に基づき、研修生受入方針、研修の実施方針、研修終了方針の3つの区分で評価をしております。また、教育方針以外で評価すべき必要がある項目についても設定しております。

内部評価の結果、令和4年度の総括として、入校者数は10人の募集に対して9人の結果でありましたが、就業者数は9人全員が研修を修了して目標を達成し、全員が就農しております。また、受講満足度も、2年生では目標の4.5点を超えている一方で、1年生では目標にわずかに達しませんでした。研修生からは、機械操作実習をより充実して欲しいなどの研修内容に関する要望があったことから、さらなる研修内容の充実に向けて協議を重ね、目標達成を目指してまいります。さらに令和4年度から実施しております、研修修了者への相談窓口「よろず相談」では、就農の疑問や不安に対して支援、助言を行っており、修了者からも、好評を受けていることから、今後も新規就農者等へのサポート体制を一層充実させてまいります。

今回の評価につきましては、21ページにあります評価様式にまとめて、毎年6月に定例でホームページなどで公開していくことを考えております。SEADSの自己評価方法に対するご意

見や、よりよい施設にしていくために、行革項目で目標設定すべきことなど、ご意見をお願いしたいと存じます。説明は以上となります。よろしくお願いいたします。

(上野会長)

我々の SEADS については、私も含めて、多分皆さんよくわかってないかなと思いますので、その中でこれだけの説明でさっき意見くださいというのは、非常に大変な話がありまして、今聞いた話限りでどこが問題になっているのだろうかということがあると思いますので掘り下げをしていきしょう。

説明では、入学生に対して質問、卒業者数が少なかったということが議会で議論になったという話でしたけど、問題はそれだけだったのでしょうか。今回、この行革委員会の中でも結構な時間を割いて、この部分について話し合いをするわけですから、何か大きな課題があったのではないかなと私はと思いますが、その辺があまり簡単に説明され過ぎていて、よくその問題の本質が見えてこないというのが実態です。もう少しその問題の原因などお話いただけませんか。

(農政課 伊藤課長)

私から課題となっている部分について解説させていただきます。資料の 18 ページ、当初の運営計画の変更が大きいかと思います。SEADS は、いこいの村庄内の温泉施設を取得しまして、居室としては 34 部屋あり、研修生の宿舎としています。2 学年分ですので (1 学年で) 最大 17 人が入ります。また、この農業者を育てるということで、いわゆるその地域農業の中心的な担い手として、国の制度上設定されている「認定農業者」を目指すすると、収益としては 400 万円、売上としては 1,000 万程度となります。以上、17 人と 1,000 万円という数値を、かなり単純な目安ではありますが、当初、効果として試算して説明しておりました。

そうではありますが、実際、新規就農後すぐではなく、認定農業者になるところまでいくには、5 年 10 年 15 年と時間をかけ、農業技術を自分のものにし、販売を流れに乗せて、営農していかなければなりません。それが実態でありますので、よりしっかりと試算をするのであれば、「認定農業者」制度もありますが「認定新規就農者」といった、新規就農してから 5 年間を目安に収益 200 万円、売上 500 万円ほどの農家を目指すという制度がありますので、これを費用対効果の試算のベースに見直すと、議会にお伝えしているところが一番大きな部分なのではないかなと思います。

ただ、そうした研修生の収入額を試算して実態を調査していくというのは、ある程度、研修生のプレッシャーにもなってもいけませんし、個人情報保護への配慮という部分もございまして、いろいろな効果が先ほどあると説明させていただきましたが、そうした費用対効果の部分については、手元で整理をしていくべきと考えております。

(上野会長)

言っている意味はわかりますけれど、何か問題の本質はどこかよくわからないですね。

(皆川市長)

この話に入る前に、先ほど委員さんから質問のあった AI 会議録システム入れた効果が何か体感できないという話がありました。また、ユーザーエクスペリエンスといった、デジタルで病児保育の予約について、利用者の視点を大事にして欲しいとありました。これは同じ話で、この SEADS を説明するときに、認定農業者などの専門用語がいろいろと出てくると多分わからなくなると思います。会長がおっしゃるとおり、何がこの本質を議論しているのかがわからなくなります。

先ほどの AI システムの議事録も、それによって市の担当職員の働き方がこういうふうに変ったかということ、具体的に体感できるようにお示す必要があると思っています。それから、行政が作りやすいシステムを作るのではなく、ユーザーの方が非常に便利になったと実感できるようなものを作っていくという努力が、我々に求められていると思っております。私がアメリカにいたときに、旅行ではエクスペディアというサイトを使いました。それだけでも飛行機やホテルの予約が全部済んでしまいます。日本においても、まずその旅館に電話かけて予約取るといふ人はなくて、ほぼネット上で進んでいます。いろんな趣旨の提供サービスも、

ユーザーエクスペリエンスの向上を考えれば、きちっと変わってくると思います。

冒頭、できるだけ説明が伝わるようにしたいと申し上げたのですが、私は SEADS の一番の本質的なポイントというのは自治体が農業人材育成の学校を運営するということでして、これは非常に稀なケースです。我々が人材育成といえば、一番は教育委員会で、義務教育の学校の運営を長い伝統でやっています。また、荘内看護専門学校で、これは看護人材の育成ということでやっています。それに加えて、市が新たに組み込んだのが、この農業人材の学校です。ただ、学校というものは行財政改革という部分から考えても、なかなかなじみにくい分野の 1 つです。そこが、議会の皆様にも色々と説明をしておりますが、費用対効果や投資効果といったところでご意見をいただいているという状況であります。

今日、中村参事が農林水産部に代わって SEADS の内容説明をしましたが、この自己評価は農林水産部が行うわけですが、私は、初年度からコロナとも重なり、学校運営のノウハウがない中でスタートしましてなかなか大変でしたが、農業大学の校長先生をされた、百瀬校長先生が配置され、変わったと思います。今ここで農業を学んで鶴岡に定住したいと大阪から来ている方も、それから後継者になろうという人もいます、そうした色々な方がいまして、本当に一生懸命勉強している方をぜひ温かく見守っていただきたいと思います。

ただ、やはり一定の効率性や成果は求められるものと思っておりますので、先ほど申し上げた人材育成と、学校であるという特殊性をよく踏まえた上で、我々が自己評価した内容と外部評価、そして抜け落ちていく視点というようなことを、皆様からご意見をいただきたいというのが、本質的なことであります。

この行政評価シートそのものの説明、20 ページの教育方針の説明がなかったのですが、これは重要な点で、学校運営の評価が出ています。これもなじみがない方には何のことだろうと思われるかもしれませんが、アドミッションポリシーやカリキュラムポリシー、ディプロマポリシーと、これは大学などでの評価で実施されていることですが、研修生を受け入れる方針、研修はどういうふうにするのか、修了時にはどういう質の保証をしていくのか、これが学校における、その運営方針とともにそれが評価の軸になってくるものでありまして、いわゆる民間企業のように売上を上げればいいのかというものとは異なっていることを十分ご理解いただいた上で、ご意見や評価をいただきたいです。よろしく願いいたします。

(上野会長)

今、市長から説明がありましたとおり、自治体が農業教育を行うことはあまりない話ですし、費用対効果を求められても良い結果はすぐには出ないだろうと思っています。実は、私の場合は、国の農業経営者養成機関を卒業してしまっていて、この件については、全くわからないわけではないのですが、行政が行政レベルで物を作ろうとするのですが、それに対して実態は違っていて、市の事務局の考え方と学生の目線が違っているのではないかという気がします。一番私肝心なのは、校長が誰であるか、教育者によるところが非常に大きいのではないかと思います。単なるお金の問題ではなくて、自治体も私立でもいいと思いますが、その人をどう育成していくかという観点で、百瀬さんはやってくれると思いますから、これからの結果が出るのかもしれませんが、そういうことも含めて、あまり細かな部分ではなくて、1 つの理念のところからスタートした方がいいのかもしれませんが。委員の方々から何かご意見はありますか。

(委員)

飲食店を営んでいて、仕入先の農家さんとお会いすることがよくあるのですが、魅力的な農業をしている方から仕入れをしたくて、お話を聞くと SEADS 卒業だという方がおられました。20 代の若い方で、ご実家は農業されていなくて鶴岡の出身でしたが、おうちは農業じゃないけど農業に憧れて入学したという方でした。大きな農業はしておらず、少量多品目というように、お米をたくさん作るというよりはミニトマトや枝豆とかをちょっとずつ作るみたいな農業をされている方が多かったと思います。そうした方の生き方は、今の若者だけでなく受け入れられる生き方というか、農業するならこういう生活をしなければいけないという時代ではなくなったと思います。農業する方も多様な生き方が実現できる世の中になってきたと思います。私が関わっている農業者の方々も、本当に魅力的な暮らしをされていて、そうした方々が SEADS 卒業だということもっと広まったらいいなと思います。たくさん稼いでいるわけではな

いから注目されないというのではなくて、暮らし方や生き方で魅力のある方が卒業生にいると思うので、そうした方がこんなにもいるとわかれば、おのずと参加したいという人が増えていくと思います。卒業した方々は、それ以外の方も巻き込んで若い方で農業のコミュニティを作っている方が多いと思います。若いながら農業をされている方のコミュニティが鶴岡市を盛り上げてくれる存在になると思っています、それが注目されていくことによって、また SEADS に入りたいという良い循環ができていくことが必要だと思います。新規就農者へのサポートということも書いていますが、卒業後のコミュニティ化もまた必要なのかなと思いました。

(委員)

今、農業取り巻く環境が厳しいのですが、1次産業の大切さというのを私も生活していて感じています。SEADS の存在意義といったものをこの行革でどういう根拠を持って評価していくかというところを、学校とまた別のところでということですよ。

1つのモデルがありますが、もう取り入れているのかもしれませんが、J・フィリップスという方が提唱している ROI、リターンオンインベストメントというのがあって、研修受講者に起こる反応を5つの段階で分析することで、その研修の有効性を測ること目的にして、1983年にこのモデルを提唱しました。それ以前にはカーク・パクリックという、結構有名な人が4段階の評価モデルというのを提案して、そちらの方が世界中に浸透しているのですが、そのフィリップスの5段階モデルというのは、満足、学習、行動、業績、費用対効果、この5つです。満足は受講者がその研修に満足したか、学習は研修を終えて受講者の態度や知識が変化しているか、行動は受講者が研修で学んだことを実践しているか、業績は研修がどれほど組織の利益に貢献しているか、最後、費用対効果は研修に投下した費用に対してどれほどの効果が得られたのかの5つです。学校という組織を評価するのに、ただの費用対効果だけでなく、その受講生がその研修にどう満足しているか、そういったところも大事にしているという点で非常にバランス場合に分析方法ではないかなと思っています。実際に私がこれを何かの企業で採用してやってみているというわけでもないのですが、こういったものを活用して、学校とは別の、私たちが評価の根拠とするということもありなのかなと思います。評価の専門家でもないので、何かしらそういう1つエビデンスのあるものを頼るとするか、生かすということも、方向性としてあるのかなと思っています。

(農林水産部 岡部部長)

ただ今お話いただきました5段階の評価ということで、資料の方に11ページをご覧くださいければと思いますが、これが運営評価シートということで検討しているものです。その中段のところに、研修の実施というところがありまして、カリキュラムの満足度という指標があります。現在 SEADS では、毎日その事業に対して、研修生の皆様から満足度を記入いただいています。そういった先ほどの5段階の第1段階の研修の満足度をそうした形でこのシートに反映できないかなと考えているところです。また、次のページ、その他のところの下の方になりますが、研修内容が就農してから役立っているかというところがあります。SEADS の卒業生は、まだ1期生と2期生の2つの学年ですので、ここの項目は数字が入っていないのですが、就農した後、SEADS での研修が実際に役立ちましたかということも、卒業生の皆様にお聞きをして、評価にも反映できないかと考えております。先ほどご提案いただきました5段階全てこのシートの方に反映すると実際のところ難しいところもありますが、そういった考えも取り入れながら、評価を進めたいと考えているところです。

(委員)

学校の運営を市でやるというのは本当に覚悟のいることだと思っていますし、責任は重いと思います。17名から10人に定員を減らしたということで、いろいろ事情はおありだったと思いますが、ぜひ減らすだけではなくて、参加型にさせていただきたいなと思っています。

新規就農者を獲得して将来を託す仕組みという印象ですが、潤沢な農家さんだけではないと思います。そうした将来を託す取組が、まず夢だけであってはならなくて、利益がまず出ていない、何とかやっていけるという農家さんの跡取りの方がたくさんいて、そういう方々が続けていける環境を鶴岡市全体が学校だけでなく目指していくべきだと思います。農家のお年寄り

の方たちとのお話で、自分たちは年だから子供たちからは地元の企業とか役所に就職してもらって、休みの日は家の畑を手伝ってくれという考えがあります。そういう考えのお宅で、子供たちは農業をやりたいと思うのでしょうか。やはりそういう世代が代々土地も田畑もあるのに続けていけないというのはすごく悲しいことだと思います。庄内平野を一面見ますと、田畑がどうなっていくのかなという将来像を、まず SEADS でイメージしていただいて、もっと人の出入りのある、野菜が出来たらそこで買えるぐらいであってほしい。いこいの村はすごく親しみある場所ですので宣伝効果もあるし、こちらのパンフレットはすごくきちっと出来ていますが、もっと柔らかいというか、幼い時代から親子で農業を学べる、じいちゃん方の世代が若い人たちに伝えて、若い人たちが子供さん伝えるという世代間の関係を良くする取組も 1 つ考えていただけたらなと思います。

(委員)

委員さんが仰っていることと同じようなことを私も考えていまして、今入校できる方に人数の限りがあるということや、それを数字で追っていくのに何かしら問題もあるのでそれを公表できないとか、そうした効果を目に見える形で評価しにくい部分があるかなと思って見ていました。就農後 3 年後の離農率ですとか、例えば、後継者不足だとか地域課題をどういうふうアクションを起こしていったかといった件数ですとか、先ほどあった認定新規就農者数は、5 年後ぐらいには出てくると思うのですが、それだけではなく、営農後の支援は非常に良い取組だと思っていて、SEADS に限ったことではなく市全体として農業者が経営を学ぶ場所であったり、既存の生産者に向けた短期講座を作ったり、ニーズも探りながら連携してできる広がりを作ることができないのかなと考えておりました。酒田市のサンロクさんだと、商工関連中心ではありますが、農業も産業として考えて経営者を増やしていく、主体者を増やしていくという取組を、ニーズを探りながらされているようでした。鶴岡市も色々な組織で動きがあるわけですから、こういった SEADS という市が運営している学校が、組織と連携して全体として効果を上げていくというような動きをみたいなと思います。

(上野会長)

実は私から 1 つだけお話をさせてもらいたいのですが、今日お話を聞いていて、技術に特化し過ぎてはいないかという感じがあります。抽象的な部分、あるいは、自分のこの人生をこれから過ごすのに、農業をどう位置付けていくのかというような、そういう例えば哲学的な部分が見えてこなくて、あれを学ぶ、これを学ぶとなっていて、自分で自分の人生をどう組み立ててその結果が農業なのですという帰結が、あまりこのなかには無いのではないかと考えています。これだとなんかバラバラパジャマの、気持ちがふらつければ行動に結びつくわけで、それだからやめる人間も当然出てくるわけですので、やはりその辺のところで、1 つちょっと検討に値するかどうかわかりませんが、必要ではないかと思います。

それでは、それでは時間も押していますので、次の案件に入りましょう。デジタル技術活用による窓口業務の改善について説明をしてください。

(職員課 中村参事)

それではデジタル技術活用による窓口業務の改善について説明いたします。今回追加する理由としましては、行政手続に係る住民の不便さを、職員の事務負担を解消するために、デジタル技術を活用していく取り組みを進めるものでありまして、事業を検証しながら、組織横断的に取り組みを展開していくこととなります。委員の皆様からお伺いしたいことは、行政手続で負担に感じる事、デジタル化が進んでいないと感じることなど、普段からお気づきの点をお伺いできればと考えております。

それでは資料 23 ページをお願いします。本市のデジタル関連プロジェクトの体系図になりますが、今回行革に追加する項目としては、図の一番右上にあります、デジタルワンストップの中の窓口対応の改善、電子申請の拡充になります。

24 ページをご覧ください。窓口対応の改善では、ワンストップ化を図る一方、来庁者の状況に応じて丁寧な対応をしております。電子申請の拡充では、各種申請や施設予約等の電子化による手続の簡素化を進めます。市民の面倒を減らすとともに、窓口担当部署の業務効率化

を図るということで、下の図のとおり、申請から交付まで一貫したデジタル化により、予算や時間の削減につなげていきたいと思っております。

続きまして 25 ページ、窓口対応改善からは、具体的な内容についてご紹介させていただきます。まずは、おくやみ窓口の開設となります。昨年 8 月の行革委員会で、今後実施する予定と説明させていただきましたが、一昨日の 1 月 23 日に開設いたしまして、死亡に伴い必要となる各種手続について、予め必要となる手続を各担当部署で確認した上で、1 つの窓口を集約し、移動の負担を減らして、市民に寄り添った窓口サービスサービスを提供するものとなります。これまで各担当部署を回って 1 時間 30 分程度かかっていたものが、50 分で短縮できるようになりました。1 日 6 枠の予約制となっております。開設からまだ 3 日目ではありますけれども、1 月 23 日が 4 件、24 日の 3 件の受付をしており、順調に対応できていると伺っております。

22 ページ、窓口対応でのこれからの対応です。市民窓口デジタル化推進事業ですが、いつでもどこでもスマホで電子申請ができ、またスマホがない方やサポートが必要な方でも、窓口を設置する ATM やタブレットで申請できるといった、窓口申請手続の多様化、充実化を目指しております。令和 7 年度に建て替える朝日庁舎での実証を令和 6 年度中に進め、本庁舎や他庁舎に成果を展開していきたいと考えております。令和 7 年度の成果目標として、電子申請利用率を 30% 目指し、それに連動して、処理時間や印刷枚数削減を踏まえて、コスト削減を図るものであります。

資料 27 ページ、28 ページ、電子申請の拡充ということでこれまでの対応ということで、2 つの事例をご紹介させていただきます。1 つ目が、高校生の通学費支援補助金の電子申請・電子交付となります。温海・朝日地域の高校生の保護者を対象に、自己負担額 5,000 円を超えた通学費を補助しておりますが、令和 5 年 7 月より、市の公式 LINE の申請受付と e 私書箱の電子交付を組み合わせ一貫したデジタル化を実現した全国発の取組であります。24 時間いつでもどこでも手続が可能で、送付文書の出力、封入、郵送作業、業務負担が軽減されております。現在、申請 35 件中、電子交付が 12 件ありますが、今後、同様の仕組みを、他の事業に展開していきたいと考えております。

次のページ 28 ページが、2 つ目の事例、鶴岡市公式 LINE でのプラネタリウム予約受付を令和 5 年夏より運用開始しております。市民の利便性の向上に加え、これまでの電話対応による職員の負担を軽減し、受付も電子化によるペーパーレス化を実現しております。今年度のこれまでの総予約数は 368 件で、そのうち LINE での受付が 323 件と、利用率 80% の実績となっております。

資料 29 ページと 30 ページの資料は、これまで本市でなかなか進めてこられておられなかった、また市町村に比べると遅れをとっている施設予約のデジタル化について、現状と課題、今後の方向性について説明させていただきます。1 つ目が、スポーツ施設の予約申込ですが、資料の左側、現状では、空き状況を電話等で確認の上、各施設に直接に申請しています。これを先着順で申請用紙は紙となっておりますが、予め希望する日がある場合は、前月に小真木原体育館で行う予約会に参加して、予約と申請の 2 回出向いての手続が必要といった課題があります。資料右側は今後の方向性ですが、JA 鶴岡だだちゃアリーナや小真木原体育館をモデルケースとしてシステム上で予約抽選と電子申請ができるといった、書かない窓口を実現するもので、令和 6 年 5 月から試験導入、8 月から運用を開始する予定です。資料の下段、使用料につきましても、これまでの金融機関の納付書払だったものを、キャッシュレス端末を導入し、令和 6 年度に市民プールやだだちゃアリーナで実施する予定で進めているところです。

次のページ、コミュニティセンターの予約申込であります。資料の左側の現状では、施設に電話や来所のうえ空き状況を確認して予約が可能となりますが、下の課題にもありますように、空き状況確認がコミセンの窓口時間内に限られることや、目的外使用の場合には使用前に施設へ 2 回、金融機関へ 1 回行く必要があること、使用申込書類を事前に施設に紙媒体で提出することなどがあります。今後の方向性ですが、先ほど説明したスポーツ施設のシステム予約の事例を参考に、令和 6 年度に市街地のコミセンでの試験導入を進めて、令和 7 年度に拡大する予定です。使用料の納付方法についても、これまで事前に指定金融機関で納付書払だったものを、キャッシュレス決済、コンビニ納付などを合わせて、令和 6 年度から導入検討する予定で進めています。デジタル化につきましても説明は以上となります。

(上野会長)

それではこれからご質問やご意見をいただきますが、日頃から行政手続で、不便や負担に感じていること、それからデジタル化が進んでいないと感じている点など、お気づきの点をご発言いただければと思います。

(委員)

デジタル化は市民も使いやすく、効果が大きいと思うので進めていくことはよいと思います。コンビニ ATM での帳票できる取組がありましたが、郊外や山間地にはまずコンビニがありません。コンビニの ATM に代わるものが何か考えられるのかですとか、災害時の避難所の拠点にはコンビニを誘致できないかなど、山間地の生活インフラでは利便性にギャップが広がると感じますので、その辺をお伺いしたいと思います。

(企画部 上野部長)

ATM ということで記載していますが、現在考えているのは、庁舎にコンビニあるような端末を置きまして、そこで実験的に使えないかということを考えております。また、委員から指摘ありましたコンビニが無いエリアがありますが、そうしたところに対しては今後考えていかなくてもはなりません、今朝日地域で実験的にやっている南出張所とリモートで手続をやっており、こうした手法をもっと広げられるかどうかを検証していきたいと思います。

(総務部 森屋部長)

今、企画部長がお話したのは資料の 26 ページで、窓口対応の改善のこれからの主な対応のところでしたが、市役所も市民課で住民票などを交付する際には、今までは窓口で行っていたことを、今は端末で行って窓口職員とやりとりしなくても、自分で取得できます。こうしたものがコンビニでもできるといった取組です。また、コンビニでなくてはならないというサービス提供にはならないよう、サービスの種類によって差は出てくると思いますが、そうした端末がないところでもサービス提供できる方法としてスマホ、スマートフォンでできることをどれだけ広げられるかを考えたいと思います。さらに、スマホをお持ちでない方にはどうするのかという問題も十分考慮しながら、いろいろなところで行政サービスが提供できるといった方向性で進めることを検討しています。

(委員)

デジタル化は窓口業務だけでなくどんどん進めていただきたいなと思っています。そのうえで、母からは鶴岡は高齢者のデジタル化を勉強する場所がないという話がありまして、酒田にまで行っています。iPad を使ったり LINE や PayPay を使ったりと、高齢の女性の方はあちこちに割引があると出かけていて、男性よりも女性の方に使い方が浸透しているのかなと思っていますが、周り的高齢者も気軽にいろいろなツールを自治体が整備しても、結局それは若い人のものとか、使える人はいいかもしれないけど使えない人も結構いると思います。そうした方たちを置き去りにしないで、デジタル化を進めるのと両輪で、住民の方たちにもどうやっていいかと。鶴岡市で行っている LINE 情報もこの間の地震のときも有効でした、これが進めば紙媒体の広報誌もいなくなる、将来的にそうなると思います。そうだとすれば、使う側の住民の皆さんがもっと使えるようになることを、住民サービスとしてやっていただくことを考えていただきたいです。高齢者の出前授業などコミセンとかに行き、実利に合った使い方、これを使うためにはこれを覚えていくという逆引きのような講座があれば、もっと意欲的に使おうと思われるご年配の方たちも増えるのではないかと思います。ツールを見ただけで拒否反応を起こす方も結構いて、皆さん意欲的にそうした行政のデジタル化に、住民も一緒にやっていけるような方法を、ぜひ考えていただきたいなと思います。

もう 1 つ、LINE は使い勝手は良いのですが、LINE も民間が提供するサービスであって、いつまで LINE があるのかなとも思います。そうすると LINE 一本ではなく、他の方法やアプリ、ツールも複線的に、何かあったときや緊急時の災害のときとか、LINE が駄目だと全部駄目みたいなりかねないということを懸念していますので、リスクヘッジも考えていただけたらと思

います。

(政策企画課兼デジタル化戦略推進室 坂口課長)

大変貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。仰るとおりだと思ひまして、住民の方向けの勉強会を実施させていただきたいと考えています。鶴岡市の方で PayPay キャンペーンをしたときにソフトバンクさんのご協力をいただいて、利用者方向けの利用説明会と並行して進めることも検討した経緯がありました。酒田市さんの方でもそうした勉強会をしていることは認識をしていましたが、こちらの環境が整わないということもあり、来年度以降、勉強会を実施してまいりたいと思います。

また、LINE の使い勝手はいいけれども、他のツールもリスクヘッジ的に運用するという点もご指摘のとおりと思ひます。LINE に限らず、市のホームページ等も活用しながら、情報が手早く届くように対応していきたいと思ひます。

(上野会長)

デジタル技術活用による窓口業務の改善についてはこれで終わりたいと思ひます。

それでは、先ほど事務局から提案がありまして、SEADS についての今後の行革の実施計画に掲げる目標設定については、事務局に一任させていただきたいというお話がありましたがよろしいですか。はい。それでは一任しますので、よろしくお願ひします。

最後になります。今までのいろいろなご意見について市長からコメントをいただければと思ひます。

(皆川市長)

冒頭にわかりやすくご説明したいと申し上げましたが、わかりやすく投げかければ皆様方からもそれに対する理解をしていただいて、いろいろな意見がいただけるということで、私どもも足りない点があると思ひましたが、率直な忌憚のないご意見をいただけたのではないかと考えています。

SEADS のことと言いますと、会長からは技術だけのことではないというお話がありました。いつの間にか行政組織というのは縦割りになっていき、生活者視点が抜け落ちて産業政策だけになりがちなのですが、SEADS の卒業生には魅力的な生き方をしている方がいるというお話もありましたし、そうした視点が非常に重要だと思ひましたし、SEADS とのいろいろな繋がりをもう少し作っていったらどうだというお話がありました。

また、カーク・パトリックの評価手法をとということで、これは一部導入しているということがあまり伝わらなかったかもしれませんが、先ほど事務局に一任というお話がありました。行政としてはしっかり今日のご意見を踏まえて自己評価をし、また皆様方に外部評価をお願いしていくと考えております。

縦割りになっているものを、組織力を発揮するというのは大変重要なことだと思ひます。ここに人たちがあれば農林水産部のことだと思ひてしまえば、非常に狭い仕事に終わってしまって、せっかくの魅力が発揮できないということになりますので、十分注意してやっていきたいと思ひます。デジタルの話もありましたが、ご意見の中でコンビニがない、バスも通っていないなど、これからの地域活性化を考えていく上で、より厳しいところほどデジタルの恩恵は、場所に捉われないものであるもので、発揮されるようなものと考えております。

それを言葉だけではなく、実態としても中山間地や漁村まで恩恵が感じられるような、そういうユーザーエクスペリエンスというのをしっかり重視したデジタル化というのを進めていかなければいけないと思ひます。高齢者の方にまだまだ不安があると思ひますので、そうしたリテラシーといった、更に使えるような環境づくりをしっかりと取り組んでいかなければいけないと思ひます。そうした問題意識を組織としても持つておりますので、引き続き頑張りたいたいと思ひます。

(上野会長)

ありがとうございます。今日は2時間ぐらいの時間がありましたけれど、あまり皆さんからのご意見をいただけなかったなと思ひて、ちょっと私は残念に思ひています。逆に説明が長

かったのかなと思います。以前は短すぎてわからないことがありましたが、今日は長すぎて、ちょうど良いところを探すのは難しいのですが、今後検討いただければと思います。それではこれで協議を終わりますので、進行を事務局にお返しします。

(職員課 渡部主幹)

上野会長におかれましては、円滑な議事進行いただきまして誠にありがとうございます。レジメのその他に移りたいと思いますけども、皆様から何かございますか。

それでは、委員の皆様には多くの貴重なご意見をいただき感謝申し上げます。また、多くのご意見を賜りましたが、短時間での会議でしたので、会議中にご発言しきれなかったご意見ご質問などありましたら、後ほど委員の皆様にもメールでご意見表をお送りしますので、事務局までお寄せいただきますようお願いいたします。皆様からいただいた貴重なご意見を反映しまして、一層の改善を図ってまいりたいと考えておりますので、今後ともよろしくお願ひいたします。今後の予定につきましては、4月に令和6年度版の改定実施計画の公表、5月に外部評価委員会外部ヒアリングを開催し、委員の皆様と事業の担当課との意見交換会を行っていきたくと考えております。それでは以上をもちまして、行革の推進委員会を閉会します。ありがとうございました。

---

各委員からご提出いただいた意見表より、意見の追加や補足を掲載します。

(農業経営者育成学校 SEADS の取組)

- ・行革委員会のように外部目線の運営委員会を設置し、教育プログラムを検討してはどうか。
- ・SEADSの現場と現実の農業とのズレがないか、入校者が夢や希望をもっても現実の困難を乗り越えるためには単なる技術や知識だけではなく、現場を見ながら自分との距離を測る客観性が必要でないか。
- ・2年間でどのような学びを得られるのか地元の方は半信半疑になっているのではないか。農業に限らず、また鶴岡に限らず、これまでのような競争だけでは続かないと考える。共生や協働が大事であることを早い時期から世代間で共有し、後継者が希望を持てるようにSEADSが拠点となって発信してほしい。

(デジタル技術活用による窓口業務の改善(窓口対応の改善、電子申請拡充))

- ・窓口業務については担当者に任せきりにせず、障害がある方や高齢の方への対応について窓口部署で再確認・再認識して欲しい。

(選挙事務について)

- ・投開票時間の繰上げや投票所の統合、ポスター掲示板設置箇所の縮小など、選挙事務全体の見直しを行財政改革の課題として取り上げてはどうか。単純に選挙事務従事者の賃金が1時間減ることで、相当の経費が削減されるのではないか。