

## 令和5年度第1回鶴岡市行財政改革推進委員会 会議録

○日 時 令和5年8月28日（月）午前10時～午前11時45分

○会 場 鶴岡市役所6階 大会議室

### ○次 第

- 1 開 会
- 2 市長挨拶
- 3 会長挨拶
- 4 報告・協議
  - (1) 令和4年度行財政改革推進の主要な効果について
  - (2) 令和5年度行政評価結果について
- 5 その他
  - (1) 新たな市民サービス向上の取組紹介  
・おくやみ窓口の取組について
- 6 閉 会

### ○出席者

委 員：上野隆一委員 五十嵐満委員 難波金一委員 屋代高志委員  
木津美加子委員 中村哲也委員 成田ひみこ委員 加藤静香委員  
竹内秀一委員 富樫あい子委員 伊藤大貴委員 宮城妙委員  
(14名中12名、欠席2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  
健康福祉部次長兼健康課長 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 朝日支所長 温海支所長  
会計管理者 消防長 教育長 教育部長 上下水道部長  
荘内病院事業管理者 荘内病院事務部長

事務局・説明員

財政課長 政策企画課長 市民部次長兼市民課長  
総務部参事兼職員課長 職員課主幹 職員課専門員

### ○会議概要

#### 1 開 会

#### 2 市長挨拶（要旨）

おはようございます。令和5年度第1回忙しい行財政改革推進委員会の開催にあたり一言ご挨拶を申し上げます。連日大変暑い日が続いていますが、エネルギー価格の高騰などが続いている状況にあります。令和5年度の行政評価結果の報告書については、委員の皆様にご協力をいただき、外部評価を進めていただいたところであり、この行財政改革の推進にあたり、市民の皆様のお声を的確に反映していくということが必要でありますので、引き続き委員の皆様からご協力

をお願い申し上げます。

本日は昨年度の行革効果の確定値の報告もあり、この点についても、皆様方からご意見を賜ればと思います。また新たに“おくやみ窓口”について、設置に向けて検討が進められています。この取組についても情報を提供させていただきます。限られた時間の中ではありますが、活発なご意見をお願い申し上げ、冒頭のご挨拶とします。どうぞよろしく願いいたします。

### 3 会長挨拶（要旨）

皆さんおはようございます。今いろいろお話ありましたけれど、この5月に皆さんからグループを組んでもらい、ほぼ2週間かけて、外部評価ヒアリングがありました。全部で49項目だったと思いますが、なかなか我々素人が果たしてこの30分の時間でどれだけのことができているのだろうかと少々危惧しています

その中で特に重要な項目というのは改善項目になるわけですが、この6項目については、今日この場でご説明があるのかなというふうには思っております。

ただ、いずれにしても、以前も申し上げましたが、我々の役割はあくまでも市民目線で非常に率直な思いを行政にぶつけることが仕事と思っています。あまり行政サイドで仕切られてしまうとどうしても自分の立ち位置がわからなくなってくる可能性があります。

ですから、言葉一つとってもわからないことも多くあるので、我々の立場で話をしていけたらいいのではないかなというふうには思っております。

例えば、色々な委員会に参加しますが、最近は特に観光関係が多いですね、いろいろ観光分野の会議をひとつにまとめるとか、もっとインバウンド等を含めた観光というものを一つにまとめていっていた方が、それ自体行政改革にも繋がるのだらうと思います。

これ私の経験ですけれど、皆さんにもそれぞれの職場や生活の中でそういう非常に率直というか、生活から出た素朴な意見でこういうものを見つけるのが必要なのではないかなと思っております。

今日は、大体時間にして11時半ぐらいの終了予定としておりますのでよろしくお願い致します。

### 4 報告・協議

(1) 令和4年度行財政改革推進の主要な効果について

(2) 令和5年度行政評価結果について

(事務局から報告)

(会長)

皆さんどうでしょうか。よろしく申し上げます。

(委員)

最後にご説明された結果についての部分で、課題と対応の部分なのですが、所管課だけでなく、関連部署の「陪席」という言葉は民間ではあまり使わない。行政は普通に使うのかもしれないのですが、結局主管課とそれ以外の課で明らかに身分が違うようなことなのではないかなと。外部ヒアリングでもやったと思いますが、所管課の方とそうでない方との意識の開きがかなりあるように思いました。

やはりそこは揃えていただくとより良い市民目線になると思います。例えば評価調書についても、主管課だけの表記になっていますが、やはり他部署も関係しているのを市民の皆さんにお伝えするほうが、私は「市役所変わった」とか、そういう縦割りじゃない視点もあるんだなっていうのを理解していただけるのかなというふうに思いました。

また、歳入については、歳出削減するというのは私的には守りの手法かなと思っていて、歳入を上げないと、市は確実にまずい方向に行くと考えています。市民税ですとか、どうすれば人口が増えるかまでは難しいと思いますが“歳入”という字自体がこの報告書にはほとんど載ってなかったのが、歳入についての意見はないのかなと感じました。今回はしょうがないですが、次年度からですとか、歳入がふるさと納税だけに頼るものではなく、歳入についても一緒に考えていければなというふうに思いました。以上です。

(会長)

今日の資料を見ても、なかなか歳入は増えずに歳出はそんなに変化はないという状況になります。行財政効果っていうのはあんまり見受けられなかったのでしょうか。その点について説明はいただけますか。

(事務局)

はい、ありがとうございます。委員からもありました。まず1点目の「陪席」という言葉と2点目は歳入の件ですが、ご説明いたします。

一つ目の「陪席」というところにつきましては、言葉の使い方がもう少し考えようがあったのかなと思いますし、主管課とその関連する課の意識を合わせる場所についてはその通りだと思っております。

具体的な考え方ですが、外部ヒアリングの前に、一緒に参加する関連各課に対してはこういった観点から外部評価ヒアリングに参加いただきたいということや、外部評価委員の皆様には、こういった観点で主管課と関連課が取組を行っているということを事前に説明した上で、より良い意見交換をしていきたいと考えております。また、評価調書についても、これまで主管課が主体的に行っておりますけれども、今後の方針としましてはこの評価調書を作る前の段階で取りまとめを行う主管課が、関連課と調整し協議しながら、この評価調書を作成していきたいと考えております。そうした点で、この評価調書において他との連携がよく見えるような形で作っていきたくて考えております。

二つ目の歳入につきましては、歳出削減と合わせて財政効果の重要な項目と認識しております。令和3年3月に策定しました第三次大綱実施計画では、歳入部分も伸ばしていかなければならないということで、歳入確保を入れております。今後も増やしていきたいと思っておりますが、具体的には、今年度から実施予定である、下水道事業でマンホール販売ですとか、そういった小さな取組から、各課がこうした取組事業もあるということ共有しながら、各課で工夫をしながら、歳入を上げていくことを一丸となって取り組んでいきたいと考えております。

(会長)

冒頭、職員課長から、計画に対する達成率の話がありました。なかなかこの計画どおりにいかなかったという説明でしたがどう思われましたか。

前回の委員会の際に、年度ごとの見直しではなく、より短いスパンでやってはどうかという話があったと思います。12月の見込みから変わっているため、その点についてどのようにされる方針か、今後どうされたいのかをお聞きしたいです。

また、一般の企業においても先行きが不透明な時代であり、これまでの従来の手法から脱却していかないといけないという状況で、色々と学ぶところがあると思うので、会社経営をされている方たちにお話を伺ってみたいと思っております。

(委員)

そうですね。デザイン的な考え方からすると、1年周期での取り組みは、スピード感としては大変遅いという考え方があり、プランを立ててその通りに進めていくという手法と、異なる思考で、どんどん先に色々なものをトライアルアンドエラーで進めていくという手法があると思います。デジタル化が推進されていく中で、従来の手法からどのように脱却していったらいいか、新しい地方経営ってものをつくろうとされているのかをお伺いしたいです。

(会長)

なかなか難しい質問で、確かに予算というのは作ります。ですが、予算を作るということは、成果を上げるために作るもので、それを上げるための方策を作る必要が出てきます。ですが、方策は自分一人で相撲を取っているわけではなくて、世の中を相手にしているわけであり、なかなか思い通りにはいかないわけです。ですから、結果においてプラスになったりマイナスになったりしますが、それなりに、私の会社には私の会社なりのやり方、他の会社には他の会社なりのやり方で、そういった予算化というものを進めているのではないかというふうに考えています。回答になったかはわかりませんが。

(委員)

今回に限らずですが、新型コロナワクチン接種対策において対応したとか、マイナンバー対応におけるサービスについては、必要なサービスなのではないかなと思います。どうしても人員を削減するという部分にばかり目が行きがちですが、必要な部分は必要な部分として、細かくわかると良いのではと思いました。人手不足というところもありながら、職員を削減しなければいけないというのでは、仕事の量や仕事の変化に追いつかなくなるのではないかなと思います。必要なサービスと、削減しなければいけない部分をもう少し細かく記載してもらえたら、達成できなかったけれども必要なサービスはしっかり行ったということが見えてくると思いますし、本当に必要なサービスが何なのかということも見えてくるのかなと思います。

(会長)

今回案で出されていますが、この行政計画報告書の中に今回改善を図らなければならない6項目、要は外部評価としてはこの6項目については改善すべきですよというようなお話もしたのだらうと思います。ただ回答の内容は、あまり明確ではなくわかりにくい。具体性に欠けていると思います。具体的裏付け、つまりこれをこうしてあげるみたいところが欠けていると感じます。また、その辺を指摘することが我々行財政改革の一番の務めなのだらうとも思っております。

(委員)

先ほど課長の方からあった達成率の関係なのですが、やはり市民からすれば、達成率がどうして低いのかと純粹に疑問を持つと思います。実際には、その達成率が低いものは、ある程度理由がわかるものについては明確に理由を示すような何か方法が必要だと思います。また、目標値の設定が甘いのではと思う人もいます。もう一度、令和5年度の目標値や、それ以降の6年、7年というふうに目標値の見直しを行うとか、毎年達成率が全然届かないようなことでは、市民側からすると何をやっているんだと思われると思います。もう一度、現行の目標値の見直しについての考えからしてもらえればと思います。

(会長)

去年から見て低かったというお話でしたが、これまでの年次ごとに見ていった場合、その数字は下がっているのか上がっているのか、傾向はどうでしょうか。うちの会社でも100%ということはなく、上がったたり下がったりしてしまうのは承知しておりますが、これは傾向的にどうなのかお示しをいただきたい。

(事務局)

達成率傾向につきましては、追加資料でお示しさせていただいています。初年度、令和元年度については概ね達成していたところでしたが、令和4年度についてはコロナの要因ですとか、物価エネルギー価格の上昇というところがありまして、目標に達成しなかったところでもあります。達成率の見直しについても、毎年の実施計画見直しの段階で、各所管課や関連部局にこの目標が正しいのかということも含めて検討していただいております。ただ、目標を安易に変えることは考えておりません。そのため第三者から見て、これは本当に正しい目標設定になっているかどうかということ踏まえて、もう一度検討した上で目標の達成・目標値を設定していきたいと考えております。順序が逆になりましたけれども、達成率の傾向については、伸びが緩やかではありますけれども、そういった外的要因も踏まえながら改めて目標の設定をしていきたいと考えております。

(委員)

なかなか本当に考えれば考えるほど難しい話で、なんかうまく考えがまとまってはいないのですが、やはり他の委員さんがお話いただいた点と共通することが二つほどあったので、お話をさせていただきます。

聞き取りのときにも私も感じたんですけども、我々のシミュレーションのために、他の課が同席するとかそういうのではないと思うのですが、一つの目標や事業に対して、本当に複数の課が本当に必要な関連する課が、揉む段階から一緒になって計画を練っていらっしゃるのかどうか気がなりました。私達のヒアリングのために皆さんお集まりいただいているのかなと感じてしまいました。やはり、一つのプロジェクトを成功させるには、もちろん担当課はあるなかで、この課もその要素があるよねというところが一緒になって、多角的にしっかり揉んでこそ計画はより良いものになっていく。民間の会社とか、団体のプロジェクトでもそうだが、そこがどうなのかなというところが少し気になった点ではありました。

それと、目標値がなかなか達成できてないという話がありました。やはり世の

中を見てみると、本当にエネルギー価格や、電気代もガソリンも物価も全て値上がりしていて、一つの家庭を見ても可処分所得がものすごく下がっているという状況です。もうこれは自治体も一緒なのだろうと思います。何か大きな施設を回すときに、夏場なんかエアコンなんかもしっ放しだろうし、そうなった時の電気代とか考えるとぞっとします。一家庭でさえ、今年の今月の電気代どうなのだろうって戦々恐々としている状況です。

何が言いたいかというと、本当に鶴岡市として売れるもの、お金にできるものは一体何があるのかを本気で考えた方がいい段階だと思います。もちろん切り詰めることもすごく大事ですし、皆さん方そこを努力されています。ただ、そうであっても、子供のための予算はしっかり確保すべきと考えたと、切り詰めるところと、膨らませるところを考えると、そこは相殺になるような感じはしています。住民サービスのことを考えれば、それではどうやってこの燃料価格とかがもう上がっていったらいいか、結構みんな首を絞められている状況を打開するにはどうしたらいいのだろうと思った時にやっぱり、先ほどマンホールという話もありましたが、本当にこの鶴岡でお金になるもの、歳入になるものは一体何があるのかというのを総ざらいして考えた方が、いい段階なのではと考えています。

(会長)

大体、行財政改革といえば、歳出をどういうふうに少なくするかということばかりが、過去にもそんな風になっているのだと思います。人口減少で経済活動がだんだん小さくなっている中で、増やす時はどうすべきかと考えると、ふるさと納税しかり、一番はやはり税収であろうと思います。税収を増やす努力というのが行財政改革の一つの柱になるはずであって、その辺について行財政改革としてどのようにお考えでしょうか。お聞かせいただけますでしょうか。

(総務部長)

歳入の件についてお答えさせていただきます。歳入を上げるということで頑張っていますけれども、まずはお金になるものは何だろうということですが、外から収入を得るとというのが、鶴岡市としては収入が増えていきます。中でお金をやりとりしているだけでは合計が同じなので、やはり、いかに外から収入を得るかということになります。それがふるさと納税なのかもしれませんし、日本全体で考えれば、コロナが明けてインバウンドが復活していけばよいと思いますが、外からどう収入を得るかという視点が大切だろうと思います。マンホールの話もありましたが、市外県外や国外から、興味関心を持って購入していただく、サービスを受けてもらう、それで収入を得るということが大事だろうと思います。そういうもので、市がやっていることで何があるのかというのは、先ほど委員さんが仰るとおり、もっとしっかり、これまで以上に考えていきたいと思っています。

(委員)

そうですね。本気で考えなくちゃいけない段階だと思っています。より具体的に、先ほどインバウンドのお話もありましたが、岸田総理が過剰に行き過ぎているところとの地域差が大きすぎることを是正していかなければならないということの発言があり、特に東京・大阪とかはすごいようで、もう外国人しかいないところもあるそうです。一方、鶴岡市はどうかというと、まだまだ全然その波は来

ていない。本当にどうしたら呼べて、どうしたらお金を落としてもらえるかっていうことを、鶴岡市だけで考えられる問題でも無いですが、本腰入れてもう考えないと、お金は入ってこないかなと考えています。もう本当にもたもたしてられないなっていう段階かなと思います。

(会長)

もたもたしている場合ではありませんというのは私も思います。他の方は何かありますか。

(委員)

歳入と歳出のお話だったので、私も感想ではあるのですが、自然災害による農作物の影響があり、米の価格も下落し、それが原因で歳入の目標に対して数億円違ってくることが、誰を責めるというよりも、ただびっくりしています。普段の生活とは違う大きい金額を耳にして、自分たちがコントロールしにくいところまで、目標に対して届かず、それも数億円差が出てしまうところに驚いています。皆さんの繰り返しのなってしまうんですが、ふるさと納税ということがすごくブームになり、今やっていかなければというふうにごく推進してきたこの数年間だったとは思いますが、実際の数字を目にしてしまうと、これだけに頼ってはいは危うい土台に立ってしまっているのかなという感想を持ちました。じゃあ他にどんなことだというのが今の話題だと思うんですけど、ふるさと納税が救いの手、ただ一つでもなかったんだなっていうことを真剣に考えていかなければいけないと思いました。

(委員)

前回、外部評価ヒアリングの進め方とか、終了後にすごく丁寧に感想を聞いていただいたことがあったと思います。私たちに対して連絡をいただいて「どうでしたか」と感想を聞いていただいたのがすごく丁寧な手順に感じました。そして今日の資料に頂いた意見として載っている。ヒアリングがどうだったかということなど、反映いただいているところがすごくよかったなと思います。

また、いつもながら、すごくたくさん資料送っていただいて、どこに対してご意見お話ししたらいいかなといつも迷うところではあるのですが、今回は報告に対してご意見をいただきたい内容、そしてプリント1枚つけていただいたことで整理しやすかったです。そのご対応がよかったかなと思いました。ありがとうございました。

この外部評価ヒアリングについてですが、ヒアリングの時にテーブルを挟んで対峙して、お互いにすごく緊張しているような場面があって、用意していただいた資料以外に、あまり情報を得られなかったというか、せっかく目の前に、人がいて、お会いして説明していただいているのに、資料通りの内容で終わってしまったようなところがありました。難しいのかもしれませんがもっと円滑なコミュニケーションをそこで取ることができて、最前線でお仕事していただいている方の感覚とかお話っていうのは本当に聞くべきところだと私たちも思います。それを「個人的な感覚なので」というところで引っ込めないで、お互いに素直に話せるような雰囲気がもしあればもっと話も進んでいくのかなというふうに思いました。

(会長)

30分ですから、やっぱり短いですね。顔合わせでお互いの顔がわかるまで何分か掛かってしまいました。1回30分で同じような項目もありましたが、今年話題とか問題になった案件、例えば6項目あるわけですけど、それをベースに、来年またこれを増やしていき、今年よりは更に具体化していくような方策をつくれたら改革に役立つかもしれません。そこを検討してみてください。

(委員)

私の意見というか、私は日頃からいろんな人と話しする機会がありまして、市民の方が何と言っているのか少しお話をさせていただきたいと思います。

先ほど歳入のお話が出ていますが、その中で、まず税収がなくなるのは人口減少です。それと、各企業でも人手不足や電気料が高くなって大変だという話は、皆が口を揃えて言うことです。その中で、人口減少についてですが、学校の先生たちがよく言うのが、一昔前だと、高校3年生で卒業する時に上京をする、大学に行くというパターンは、我々世代は当然だと思いますが、今の時代だと中学3年生を卒業するとき、高校に進学する時点で県外に行ってしまう方たちが年々増えていることです。というのは、高校の無償化もあるでしょうし、その子1人で野球やサッカーの推薦で行く方ならいいでしょうが、そうでない方たち、例えば鶴岡でやりたい部活がないから県外に行くという方も結構多く、子供1人で行ければいいのですが、高校一年生ですから親も一緒に行きます。そうすると、親も住民票を移してしまう。鶴岡の人口が年々、若年層というか、生徒さんの年代で消えていってしまう。都会に出ていけば戻ってきませんので、そうした意味でもやはり歳入についてもっと具体的に揉んでいかなければならないと思います。

また、インバウンドの話も出ましたけれども、インバウンドで外国人を呼んでもそれに対応しきれないのかなと思い、先日沖縄に行ってきましたが、やはり観光で税収をかなり上げているところは皆さん素晴らしくて、外から来る人達の扱い方、お金の落とさせ方というのを非常にわかっていると実感してきました。その部分についても、民間の方と一緒に頑張ってどうしていけばいいのか話し合いを持てる場を増やしたらいいと思います。

また、人口の話に戻りますが、人口減少については、この間お話をした床屋さんは、やはり企業誘致だろうと言っていました。企業を呼んで、人口を増やすとすれば、家族もくるし子供たちも増える。今いる人たちはもう増やすことができない、減っていくばかりだから、やはり外から企業を呼んで、ここで残ってもらっているのが一番手っ取り早いんじゃないのかという話がありました。ちょっと言われてグサリときたのが、もう鶴岡市は財政破綻するのじゃないのかというような意見でした。というのは、他市町村にはそんな話があるようですが、鶴岡にはないよねっという話でした。では鶴岡ってどういう考え方をしているのだろう。という話で30分ぐらいその方お話をしたんですけど、今歳入の話が出てきたので、少しお話をさせていただきました。

もう1点ですが、電力契約の見直しっていうところで、この小中学校等への電力供給による電気料削減が0%となっていますが、このような資料に達成度0%と載せるのはどうなのかなと少し気になりました。

(会長)

先ほどからお話が出ている歳入ですが、私も支出を縮小するところもすごく大事

だと思うのですが、やはり税収の確保もすごく大きな課題だと思っています。もう出て行く人口流出を止められないのは仕方がないことだと思うので、企業誘致とふるさと納税に頼るしかないと思います。

また、これが鶴岡にどこまで当てはまるかですが、今の鶴岡市の歳入に占める法人税と住民税の割合は調査不足でわかりませんが、東京の品川区とかでも、企業の代表者の高齢化がかなり進んでいて、事業承継をしないと法人を維持できないというところもかなりの割合があるそうです。東京の品川区でさえそういう状況ですので、もし、鶴岡市でも税収や技術伝承をして、残せる企業があれば積極的にそこに対する事業承継のサポートをされてもよいと思います。もちろん、そのためにかけるお金と、企業を残すことによってどれだけ市への歳入として還元されるかといった兼合いはありますが。もし、一定の効果が見込めるのであれば事業承継に力を入れるというのも一つの手かなと感じました。

(会長)

ありがとうございました。うちも大変ですという会社は多いのですが、鶴岡市が事業承継に力を入れているということはあまり聞かないですね。

(委員)

今、それぞれ歳入の件だとかいろいろと議論されております。少々道筋がそれるかもしれませんが意見させていただきます。

行政評価の結果報告書等については、私は総合計画の推進という部分も見えたりして、これでいいのかなと思いつつも、総合計画というのは、鶴岡市そして市民も豊かになるための計画だという風に思っています。ですので、報告書で大きく取り扱って関連性をどうなのかという議論にできたらいいのかなと思っています。

それと合わせて、藤島のエコ有機センターについての意見ということで、鶴岡の循環型農業を支えるという意味では、重要な資材供給施設になるというふうに思っています。販売戦略や通知方法を、行政評価調書に記載しているわけですので、改善方法も含めて実績が上がるようにしてもらいたいと思います。鶴岡市から生産された果樹、米、だだちゃ豆など多様な農産物が安全安心であるというのが全国や世界に広がるということがふるさと納税の返礼品等にも繋がっていくだろうし、地域経済が長い目を見た際に戦略の中心となるような事業を推進してもらえればなど考えております。

それと、私はスマホとかパソコンを持っていますが使いこなせない。今回の会議の録画等について、子ども達から指導を受けながらやらなければならないというような、そういう環境です。デジタル化について、例えば窓口業務の改善という点で、行政サービスの向上というのであれば、窓口業務での実証実験というものだけではなく、もっと多様な複数の課に跨って利用可能なモデル事業を行ったかどうかと思っていました。市全体を捉えれば、地域拠点施設やコミセンでもタブレット利用で、庁舎や本庁舎に出向かなくても利用できる、会議ができるというような事業展開になるモデル事業が必要かなと思っています。中山間地域が多くある鶴岡市ですので、朝日庁舎をデジタル化のモデル、“デジタル化で中山間地域の地域づくり”という視点での事業も必要だったのではないかなと思っています。

あわせて、デジタル化を活用できる人材を推進すること、人材の育成は急務と思われる。朝日地域では庁舎の建替えがこれから始まるわけですが、デジタル推進

とあわせて、行政サービスや地域づくりがどう変わっていくのかという、大きな関心事になっています。鶴岡市の総合計画、それから朝日地域の振興計画が繋がって欲しいと思います。私はコミセン関係の仕事をしていますので、タブレットでやりとりができるようなコミセン事業とかに、実証試験を入れてもらえないものかと考えます。いずれにしても、総合計画が行政改革のいろんな会議などで進んでいるというのを改めて感じさせられました。

(委員)

この度は皆さんお疲れ様です。すごい量の資料と、いろんな手順を踏んで、この推進委員会が成り立っていると思います。去年の暮れに就いたものですから、すごく自分自身も勉強になると思っていました。

歳入の話もありましたけれども、私は荘内病院の担当をさせていただいて、人間ドックの検査数についてお話しをしたときに、定員いっぱいという話でした。そういうところから違うのだと感じました。「定員いっぱいです」ではなく、いっぱいであれば、もっとニーズがあって、やりたい人がいるなら、合間に検査をしたい人が入れるような仕組みを作っていかなければいけないと思います。それは、サービスであり、やはり歳入を増やす、安心してその地域で暮らせるというふうに繋がる。どこも全部関連している。今回は病院だけだったのですが、福祉の方の陪席いただきたかったですし、それがこちらから陪席してねというのではなくて、自分達はこれに関連しているからこうしていきます、という気持ちを持っていただきたいと思いました。

それと、評価調書の最後で、自己評価・内部評価・外部評価を踏まえた来年度予算要求に向けた方向性、とあります。去年は文言が違いましたが、この時はすごくわかりやすい書き方になっています。ただ、中身は情報収集事業の精査を含め所要の経費を提供するというのが、半分ぐらいでした。こういう外部評価を受けて、課のなかで、もしくは関係機関で話をして、それを反映しようというのがまず最初なのではないかなというふうに思いますが、「所用」はこういう字でいいのでしょうか。ちょっと私違うかなと思いました。それで、結局このところで同じ文言を上げてそれで終わりになっています。確かに外部評価を踏まえた対応の検討に記載はされていますが、6番が一番大事なところだと思って、評価調書を見せていただきました。その辺りの表現は字面だけで中身はないなというところがあるかもしれませんし、本当はもっと考えているかもしれない。でも私達はこれを見るしかありませんし、全ての話聞くわけにはいきません。ですので、方向性であったら方向性のところに示していただけたらありがたいと思いました。

(市長)

ただ今、委員さんの方からご指摘があった点ですが、これまでの議論も関連がありましたので私から少しお話させていただきたいと思います。

確かにこの「陪席」と「所用」ですね、たかが文字ということではなく、悪魔は細部に宿るといいますか、間違いです。陪席というのは、今調べたら身分の高い人と同席することっていうふうになっているので、私ども陪席、陪席って改めてこう考えてみるとこれ間違いですね、所管課とこの関係部署の関係が身分の高い人と同席するなんてことではないわけですね、しょうの「よう」は、「要する」の「要」です。大変申し訳なく思っておりし、改めていきたいと思います。

また最後の方に発言する時間があるかもしれませんが、大変重要な議論が含まれていたと思っています。歳入の部分ですね、相当ご議論をいただきました。歳入増のための行財政改革というようなことをしっかり考える必要があると思いました。特に、これは私もう6年近く市長をやっているのですが、こういうことが理解できるようになってきたのですが、なかなか市の地元の全体像というのは難しいです。特に今日議論聞いていて気づかされたのは、総合計画という大きな議論があります。市政全体をどう進めていくのかと。行財政改革がやや分担された形で行われているのですが、やはり一体的に考えていく必要があると思いました。鶴岡市の何に取り組むのかということで総合計画があるわけですが、そこに歳入増のための行革ですね。私たちの組織とか事業というのはなぜ見直すのかといえ、やっぱりニーズを時代に合わせて、歳入を増やしていくために改めなければいけないですね。冒頭に、会長さんから観光の例でお話ありました。これは経緯とて、会長がサムライゆかりの推進協議会に出ていただいたときに指摘があったことです。いろんな会議がありますが、もう少し管理の仕方を整理して欲しいということ、或いはDEGAMというものができたので、DEGAMと観光協会のあり方をしっかり整理すべきだというご指摘があったものです。それを踏まえて、私はこれは商工観光部でしっかり考えましようかと伝えました。これは、かつての行革上の課題にも挙がっていたことだったものですから、今日できればちょっとその話もしたかったのですが、少しこの検討が遅かったというのがありまして今日はちょっとお話ができませんでした。

おくやみ窓口の話が出ていますが、これも役所がやりたいことと、特に市民生活をされている委員の皆さん、企業の皆さんが求めていることとのズレがあるわけですね。これをできるだけ一致させて、求めていることをしっかりやっつけていかなきゃいけない。やっつけていかなきゃいけないことが、抽象的な方向性になっているのはよろしくないと思います。できるだけ具体的なものにしようというふうに皆に声をかけ、相当なってきたとは思いますが、まだまだ市民目線から見ますと、お役所仕事だと言われているということ、今日つくづく感じましたので、その点しっかり受けとめていきたいと思っておりますし、忌憚のないご意見を引き続きお願いしたいと思います。

(会長)

この後、その他に入りますが、お悔やみ窓口についてご説明を伺っていきましょう。その他に進みます。

(事務局)

それでは新たな市民サービス向上の取り組みを紹介させていただきます。

(市民部次長兼市民課長)

私の方からお悔やみ窓口の取組についてご紹介をさせていただきます。お悔やみ窓口は死亡に伴い必要となる各種申請等の手続きについて、集約して対応することにより、ご遺族の負担軽減や時間短縮を図るとともに適切な案内や申請書作成の向上により、同意書により相談窓口を提供するものです。

この取組は全国的にも注目され、本県では昨年6月に山形市、今年の4月に米沢市で設置されており、本市でも昨年度からその設置に向け、関係課と協議を進めているところであり、令和6年の1月中旬を目途に、運用開始したいと考えています。

初めに現在の状況についてご説明いたします。現在は、ご遺族または葬儀会社が死亡届を提出した際に、死亡後の各種手続きを記載した一覧票をお渡しして、それを踏まえ、ご遺族は後日、その手続き一覧票をもとに、各担当部署を回り必要な手続きを行うこととなります。ご遺族は各種手続きを行うためそれぞれの担当部署に出向いて、その都度内容を伝えて手続きしなければならず、労力と時間を要し負担となっているところですが、また、様々な手続きがあることから、実際にどの手続きが必要かとかをご自身が判断しなければならず、負担を感じる場合も少なくなく、より適切な案内が必要となります。これらを踏まえて、右下に記載の通り、新たな取組と今後の方針として、現行のシステムで対応可能な窓口を設置するものです。

「現行のシステムで対応可能な」という意味は、住民基本台帳システムをはじめとする市の基幹システムについて、国の標準仕様に合わせて違う機能決済を行っていることから、システムを活用しての効率的な運用につきましては、次の時点で改めて検討したいと考えております。

実際の契約窓口の業務として、1点目は関係部署との情報共有です。死亡届が出された際に、関係部署で情報共有し、担当部署はそれぞれの手続きの要否について改めて確認して必要に応じ、申請書等の準備を行います。

2点目は個人に合った手続きの集約と共同です。担当部署からどのような手続きが必要であるかを、必要な手続きを表でお渡ししたいと思いますが、このことにより必要な手続きがわからないという不安が解消でき、レアケースや複雑な説明が必要で、担当課に行って頂かなければならない場合についても、フォローできるものと考えます。

3点目は当然のことですが、申請書の作成です。パートの職員により、積極的な窓口対応を行うとともに、必要に応じ市以外の医療機関の手続きについてもご案内したいと思います。

このことによる手続き時間は、モデルケースですが、1時間30分が半分の4、50分に短縮できるのではないかと、効果を見込んでいるところです。

(会長)

はい。ありがとうございました。まとめて質問させていただきますが、死亡案件が出た場合に、これをお悔やみに窓口で連絡をすれば、申請書をいただく、或いはその作成の補助をしていただいて、その場ですべてが完了するという理解でよろしいでしょうか。

(市民部次長兼市民課長)

はい。基本的にはお悔やみ窓口のところで、1ヶ所で対応したいと考えていますが、この死亡したという情報については関係部署と共有して、レアケースや複雑な説明を要するケースも中にはありますので、そのようなときには担当部署に回っていただくということもありますが、基本的には窓口1ヶ所で、各課と確認し、集約した情報をもとに、1ヶ所で対応したいと考えております。実際は税務関係のところ、2階の窓口へ案内するようなことがあるかもしれません。

(委員)

これは本所だけでしょうか。

(市民部次長兼市民課長)

はい。地域庁舎では市民福祉課という部署があり、そこでは市民部と健康福祉部門がまたがっていますので、お悔やみ窓口として対応しています。

(委員)

この窓口自体は営業時間というか実際に役所が開いている時間しか受け付けはできないということでしょうか。

(市民部次長兼市民課長)

はい。受け付けの時間については記載のある時間で考えております。山形市や米沢市では、およそ1時間で1つの枠を、開庁時間で予約した上で対応していますので、同様の対応を想定しています。

(会長)

今までとは形態が変わった窓口になるので期待したいです。以上時間も時間ですので、これで終わりますが、最後に市長から一言ご意見を頂戴したいと思います。

(市長)

熱心なご議論をいただきありがとうございます。歳入増に繋げていくというのは、当然、ふるさと納税だけをやっているわけではございません。ふるさと納税というのは職員の意識改革にもなるものです。民間の皆様が苦勞して販売されている、或いはどう販路を広げていくか悩んでいるものを、職員も一緒になって、どうしていけばいいかということを考えて商品化ができると、また、農産品に限らず、工業品もありますし、それから旅行関係の観光関係のものもできるわけですし、こうしたものでもできるというようなことで、効果はあるというふうに思います。他自治体が当たり前に行っていることを鶴岡市も一生懸命やっているものです。少しずつ、効果や成果が上がっていると思っております。ただ、今日ご指摘がありましたように、それだけではないということでしたので、具体的にはその産業の振興、一次産業から三次産業までありますので、農林漁業の現場の改革が必要だと思っております。

また、製造業も新しい産業団地の開発もですね。それから、事業承継のお話もありました。また、観光というのは外貨を稼ぐという意味でも期待されますので、行政側と民間の連携のシステムにも無駄なところ、非効率なところが潜んでいる可能性がありますので、それをいかに改革をして、外貨を稼ぐ観光産業に変えていくのかというようなことがあります。

また、人口減少では、生まれてくる子供たちを増やす、子ども達が過ごしやすい環境を作っていくようなこともありますし、移住者は具体的な数字として計れるものでありますので、総合計画の推進と行財政改革の委員会としっかり連携して、そこでぶつ切りにならないで、ここの委員会の成果が総合計画にも反映できるようなものにしっかりしていけば、より効率的な議論の相乗効果が発揮できるというふうに、今日感じたところであります。

歳入増のための行財政改革というようなことは、しっかり取り組んでいく必要があるというふうに思っております。当然下がったというようなことも、その歳入増は、住民サービスの向上という視点をしっかり持ちながら、取り組んでいく必要があると思っております。

先ほど申し上げたのは、どうしても行政の場合は、環境を守っていくですとか、貨幣価値にすぐ換算できないような部分があるというのも事実であります。その環境を守るといいうのも、環境生態系サービスという言葉もありますが、そこから恩恵を受けているわけですが、なかなかそれを守るといいう意味を理解されないところがあります。また、民間がやらない部分を行政が担っているという、経済的な弱者への対策などを担っているという部分もあり、バランスを取って行政運営をやらなければいけません。それでもいかにして1人でも増やしていくといったようなことにしっかり取り組むということは、総合計画上の大きな目標ですし、行財政改革の推進委員会の取組でもあります。これまで、ややそういう視点が少し明確でなかった部分もあったかと思しますので今日しっかりご意見が出されましたので、私どももそれを受けとめ、進め方を再構築していきたいと思っております。

(会長)

どうもありがとうございました。これで終わる予定ですが、最後にこれだけは言いたいことがあるという方はどうぞ。

(委員)

市長の言葉は大変よかったと思っております。これは別にやってくれということではないのですが、この間ニュースで山形市さんがカーシェアを始めたというニュースがありました。すごいいいことだなと思っておりました。鶴岡市も広域合併した経緯がありますので、各庁舎にもそうした不要な車はないとは思いますが、特に土日とか車が空いていると思っております。そうした車をお貸しするような報道ができれば、観光客の方が期待して、市で借りた車のカーナビにいろんなお店の情報とかも入れてあげれば、市を回る人が増えると思っております。それをやってくださいということではなくて、いい取組だったなと思って最後にお伝えします。

(委員)

先日市内循環バスの取組を少し深掘りして勉強させていただきましたが、非常に全国的に注目されていて、高齢者の方たち以外の可能性もすごくあると思って、拝見しました。そこで、バス停についてですが、お年寄りが今メインで、定期券購入して買い物や通院での利用されている方が多いようですが、野っ原にたくさん停留所がある状況です。この夏の炎天下や冬場にそうした場所で待っている方たちは大変そうだと感じています。他の方からもお話があり、これを庄交さんでどうこうする話なのか、市でも住民サービスとして、何か手当とか何か考えられているのか、気になっておりました。答えてくださいという話ではないですが、いろんな方からその話を耳にしています。「こんな熱いのに、お年寄りが野っ原でバス停でなんか待っているのはかわいそう」という話かが何人かの方から聞こえてきたので、より多くたくさん利用していただくサービスの一つかなと気になった点です。

(市長)

今の個別の政策が、どうかということとはまた違うと思うのですが、結局カーシェアリングもそうだと思いますし、住民のサービスは一体何が求められているのか、これは大分変わってきています。戦後間もなくはもちろんそうですし、この方々が産んだ団塊世代、今は令和の時代になり技術も進歩しておりますし、産業構造も大

大きく変わってきています。そうした中で、行政も縦割り行政の視点を変えて、いかに住民サービス或いは観光客のためになる行政政策を展開するかだと思います。その都度、カーシェアの状況もよく調べてみたいというふうに思いますし、また市内循環バスについて、確かにもう雨風や猛暑を避けることができないような状況で、それが住民に優しいのかと感じているところでもありますので、政策のイノベーションということが求められていると思います。民間もイノベーションが求められている中で、行政も政策のイノベーションが求められていると思っていますので、しっかり検討して、できるかどうかはすぐにお約束はできないですが、しっかり受けとめていきたいと思っています。

(会長)

活発なご議論をいただきまして、これをもちまして第1回目の行財政改革委員会を閉じます。どうもありがとうございました。

(事務局)

会長におかれましては、円滑な議事進行をいただき誠にありがとうございます。委員の皆様につきましても多くの意見を頂戴し大変感謝申し上げます。

今回会議中にご発言しきれなかったご意見、ご要望等ございましたら、後程委員の皆様にもメールで意見表ということでお送りします。皆様からいただいた貴重なご意見を反映しながら、この改善を使って参りたいというふうに考えていますので、よろしくお願ひします。

以上をもちまして、行財政改革推進委員会を閉会いたします。ありがとうございました。