

## 会議録

- 件 名：令和6年度小都市行政改革推進委員会
- 日 時：令和7年2月20日(木)
- 場 所：本館3階大会議室
- 参加委員：原田 裕子[副会長]、森光 孝将、百瀬 光子、松田 知、赤川 敏彦、  
右田 喜章[会長]、中島 佳奈美、丁場 直人、榊 淳
- 事務局：大中経営政策事務局、坂本経営戦略課長、山本政策推進係長、佐々木  
行政実務研修員

### 1 委員H挨拶

### 2 議題

(1) 小都市行政経営行動計画（令和5年度実績及び令和6～7年度計画）について  
事務局：資料に基づき、小都市行政経営行動計画の令和5年度実績及び令和7年度  
計画を中心に説明。

委員H：IT等の技術化が進み、現場では新しいことが入ってきているが、他市町  
村との意見交換や定期的な打ち合わせなど行っているのか。

事務局：本市では、これまで、行財政改革等の取組を行い、近年ではICTやDXの取  
組を進めている。他市町との情報共有として、近隣の自治体に問合せ等を  
随時行いながら情報収集を行い、会議等は、年に1、2回はあっているの  
で、そういった機会を捉えながら、他市町村の先進的な事例等も含めて、  
自治体ごとの特性等を踏まえ、本市に応じた取組を進めています。

委員H：IT関連は世の中の動きが非常に速いため、対応が遅れると、時代に取り残  
されかねない。

事務局：IT関連は、進展が早いため、自治体としては、追いつくのが精一杯という  
ところもある。AI活用の関係情報セキュリティ問題の部分もある。福岡県  
庁からの指針が出たりしているので、それらを踏まえ取り組んでいき  
たい。またRPA等を活用し、積極的に全自動化に向けて、各課取り組んでい  
るが、今一つ進んでいないため、窓口業務をやっている部署にはサポート  
等が必要である。

小都市のDXに関して、後発的ではあるが、後発ならではの知恵や工夫を入れながら進めていきたい。例えば、今年度、公共施設の予約システム等を導入したが、予約だけではなくオンライン決済を導入した。

委員 H：IT 関連については、高齢者がなかなかついていけない部分もあるので、市役所等で、サポートしてほしい。

委員 A：No. 2 適切な補助金交付の実施について、令和 7 年度までに 720 万円の削減としてるが、補助金が減ることで活動の範囲は狭まるのではないか。補助金の選定においては、補助の目的や公益性、有効性、適格性等を踏まえ、色々精査されていると思うが、判断基準や補助金の削減による影響などはどのように把握されているか。

事務局：適正な補助金の交付という観点から見直しを図り、公益性、行政目的に沿っているか、有効性、適格性という観点が判断基準となっている。また、補助対象団体より毎年度、事業実績を報告いただく中で、金額や事業内容を把握しており、補助金を下げることが目的ではなく、いわゆる適切な補助金の交付という観点から見直しを図っている。

委員 B：No. 1 2 市民ニーズの把握について、Web を利用したアンケート調査等の実施とあるが、どのような内容で行ったのか。

事務局：令和 5 年度の実績としては 10 件です。具体的な内容としては、市で計画を策定する際に、パブリックコメント等を LoGo フォームという電子申請システムを用いて実施している。都市計画マスタープランや立地適正化計画、地域福祉計画などの計画を作成する際に、市民の皆さんから、幅広い手段を使い、広く意見を集約するということで進めている。

委員 B：以前、ゴミ袋の素材が柔らかいものになり、穴が開きやすくなった。例えば、ゴミ袋の素材変更について、事前に市民ニーズの調査や、変えた後で市民からの意見の募集はしたのか。

委員 H：市民意見の取得方法として、携帯から入力する方法もあるが、携帯ではなく、校区コミュニティセンターなどの公共施設で自由に意見を入力できる端末はあるのか。ゴミ袋の件に関しては、地域のゴミ収集組織等の地域組織などで協議があったのではないか。

事務局：現状、校区コミュニティセンターや公共施設に意見を入力できる場所や端末の設置は行っていないが、今後はもっと幅広く意見聴収する手段等を検討する必要がある。小都市では情報発信ツールとして、公式 LINE を使用しているが、今は一方的な情報発信にとどまっている、今後は申請機能や情報収集機能等を拡充していきたい。例えば、道路や水路の安全に関しては、道路に穴が空いていれば当然事故になるが、そういった通報システムは、他自治体で導入がされている。そういう中で、市民からの意見をどう取っていくかを、考えていかなければならない。校区コミュニティセンターで、オンライン申請が広がっていけば、そこに端末を置き、職員もいるので、不慣れな方へのサポートを行いながら、実施していくことも検討しなければならない。

委員 H：多様化が非常に進んでおり、市民の方もそれぞれ考えも違い、一般企業でも難しい対応なので、市民もできるだけ市のやり方についていかなければならない。

委員 B：最近 LINE で住民票等が申請できるようになったが、最終的に郵便で送られてくる。電子申請しても、最終的に郵便で送るのであれば、マイナンバーカード等を使い、コンビニ交付等を活用した方が早い。図書館のイベント等の予約も、サイトから入り、最終的に電話で申し込むことが必要なケースもあったので、そのようなものを含めて、オンライン申請あった方がいい。

委員 H：日中対応できない市民も一定数おり、市として、対応することは必要であるが、IT 関連等で業務が増える中で、仕方ない部分もある。

事務局：今はデジタル化の過渡期というところもあり、行政側がそういった不慣れな方たちにどこまでサポートできるのかも、一つの課題である。

委員 H：各市町村へのサポートを県の方がしっかり行う必要がある。

委員 H：デジタルの推進について、国を挙げてやっているが、あんまり進んでない。いろんなシステムがあり、財務会計や福祉システム等はバラバラで、それを統一するとしているが、膨大な時間とお金と手間がかかる。

事務局：本市としては、少し前倒しで動いていて、今年 11 月に新たな標準化クラ

ウドに全部載せ替えて運用していく予定である。この事業は今年始まったわけじゃなく、数年単位で時間も職員の手間かかっておりますし費用もそれなりにかかっている。

委員C：市民の声やアンケート等で意見聴収を行い、計画等に反映された具体例はあるか。

事務局：計画についてパブリックコメントで市民の方から意見を頂戴し、それに対する市の考え方や、修正点についてはホームページ等で公開をしている。

委員A：人材育成と組織力の向上について、働き方改革の推進の項目の達成率が悪いが行政改革の項目の中で、最重要と考える。まず、働く人たちが働きやすい環境を作ることが一番であり、人材育成が組織力の向上につながる。また、ほとんどの企業で、在宅勤務を取り入れているが、子育て世代の方に有効である。

事務局：No.15の働き方改革の推進の達成率が50%を割っている要因として、時間外勤務の項目が目標に達していない。近年、新型コロナウイルス感染症や、市民ニーズの多様化による業務の複雑化、国からも業務が降りてきている中で、時間外勤務が発生している。まずは、現在、取り組んでいる事務事業の見直しや棚卸等を行いながら、優先順位をつけて適正な管理に努めていきたい。

在宅勤務は、コロナ禍に在宅勤務を行っていたが、現在、全庁的に進んでないので、在宅勤務等の働きやすい環境づくりを人事課とも情報共有を行いながら、全庁的に検討する必要がある。

委員C：テレワークができる業種とそうじゃない業種がある。特に市役所は個人情報や数多く扱う仕事なので、クラウド保存し、在宅のパソコンからアクセスしていいの非常に難しいところがある。現に次年度の計画にはテレワークが入っていないので、手の打ちようがないことを感じる。達成率に関しては、有給取得について、89%は達成しているのが、時間外労働の達成率が足を引っ張り、達成率が低くなっている。令和6年度の時間外勤務の目標として、▲610時間としているのは、どのような考え方か。

事務局：610時間の目標設定は令和5年度と比較して▲1%削減という目標で、▲1%が約610時間に相当する。

委員C：小都市は、市役所の建物が分散しているため、市役所内を移動するだけでも結構な時間を取られる。課によっては業務中に移動する時間が発生するため、非常に効率が悪い。

委員D：人事管理制度について、No. 7「事務事業の廃止、再編、統合」、No. 15「働き方改革の推進」、No. 16「定員の適正管理」の項目には関連性があり、市民ニーズが高まりや、様々な業務が増えていく中で、定員不足の状態で行っていることが時間外労働につながっている。どの自治体も若年退職や、早期退職に加え、応募しても人が集まらないという状況が起きていて、欠員を抱えて業務をしている。今後、採用方法の見直し等も含め、業務量に応じた定員管理計画を進めていただきたい。

事務局：職員採用については、令和6年度から、例年より早い時期に募集を行い、試験方法についても、1次審査を録画面接試験、2次審査を全国どこでも受験できる適正試験とし、最終面接まで来庁の必要が無く、市外どこからでも受験できるような内容に変更している。令和7年度からは少し時期が未定であるが、社会人枠を設けて、民間が行っているような試験を面接に取り入れ、即戦力も確保していく必要がある。しかしながら、全国的に公務職の応募者が減少している事を念頭に、人事管理制度について引き続き改善を行っていく必要がある。

委員H：他市町村と情報交換を行い、市民の声を聴く必要がある。

事務局：他自治体との情報共有や市民情報の取得について大きな課題であると認識している。

委員C：ふるさと納税の推進について、実績が大幅に減っている要因はあるか。

事務局：令和5年度の実績減の要因として、制度変更による影響、令和6年度においては、仲介業者の変更により、令和4年度までに完了していた作業工程が再度発生したことで、十分に仲介業者の力を発揮できていなかった時期があった。ふるさと納税の競争も激化しており、市としても知恵を集め、創意工夫を行っていかないと伸びていくのは難しい。

委員C：ふるさと納税は市のアピールにもなるし、地元の事業者他にもつながるため、この現状課題にも少し力入れていただけると地域貢献につながる。

委員 B：近隣の自治体と比べても、品目は十分である。ふるさと納税の競争に勝っていくには、全国調査や分析を行い、トレンドにあった返礼品にしていく必要がある。

委員 C：よく使ってるサイトを見ると、同じページに同じ業者の品物のみがでてくるが、1ページ目に小郡市のいろいろな商品が見れて、小郡市の特産品がこんな感じかっていうのが伝わる方が良い。

事務局：いただいた意見は担当部局に共有し、検討していきたい。

委員 B：2月19日に発表されたハラスメント条例にはカスタマーハラスメントについて記述はあるのか。

事務局：ハラスメント条例の中には、カスタマーハラスメントは含まれていない。ハラスメントの検討委員会、弁護士等と約1年近く議論をした中、カスタマーハラスメントについては、小郡市として、態度をきちんと示すことが優先だという意見が出ております。小郡市としては、コンプライアンス条例を持っておりますので、それらを踏まえて、どうかということまで議論をしていただいております。

委員 H：それに関しても、また他市町村との情報交換会にもどれぐらいあるのか。ほとんどの市町村も同じようにやっぱり苦勞してる。その辺の情報交換が必要ではないか。

委員 E：福岡県警本部や福岡県でも、指針を作り、組織として対策をとっている。例えば、執務室の張り紙や、声の大きい方がいれば、複数で対応する、上席がちゃんと一緒に対応する、そういうところを少しずつやっている。市町村に比べると、県は件数的や内容的には少ないが、県の方でもやっぱりカスタマーハラスメントは大きな課題であり、対策が必要だという認識を持ち、指針を昨年度策定し、全庁として対応している。

事務局：そういう部分を少し参考にさせていただきながら、情報を集めているところであります。

委員 E：福岡県としては、人事部局の対応で、情報を持っていない。市町村がどの

ように対応すべきか悩まれることが多いため、そういった場合は、福岡県ではこうやってるとか、そういった情報提供は県として入ることもありますし、直接そういう担当部局にお問合せいただいて情報提供させていただき、ご説明をさせていただいています。

委員 H：そういう各市町村から集まった情報を取捨選択しながら、県として進め方を示すとかそういうのはあるか。

委員 E：すべての案件が福岡県市町村振興局を通るわけではないので、各部署でどういう対応してるのかは分からない部分はあるが、市町村振興局としては、いろんなご相談を受ければ、その現場から情報を取って、情報提供や直接話していただいた方がいい場合には、福岡県の部署との間を取り持っている。

委員 D：それぞれの自治体がカスタマーハラスメントのマニュアルの作成や指針を出したりしている。例えば、職員の名札は、名字だけとか、名字をひらがなに表記しているところや、電話の録音機能を入れている自治体もある。

委員 E：福岡県では、以前はフルネームが入っていたが、現在では、名字だけになる。市町村でも切り替えているところは多くある。録音に関しても、市民に録音することを先に説明する。そういうことを指針やマニュアルに盛り込み、こういうことでやらせていただきますっていう姿勢を示すことができる。

委員 H：その対策をそもそも福岡県の方で決めていただくと市町村は助かる。

委員 E：ただそこについては、それぞれの自治体運営の中での話になりますし、県と市町村とは対等な関係なので、なかなかそういうことは位置関係的には難しい。もちろん相談でしたり、小規模自治体でいろんな仕事を抱えながらやっている役場とかもあるので、そういったところについては、個別対応している。

事務局：来年度の4月から、管理職以下の職員の名札から、顔写真を無くす方針。会話の録音機能については準備しているところ。

委員 H：働き方改革の中で賃金だけではなく、処遇改善についても必要である。

カスタマーハラメントは、人権問題として、大事な問題だと認識しています。

委員 B：No. 11 の行政情報の積極的提供について、令和 7 年度計画に広報誌の発行回数の見直しとあるが、これは発行回数を減らすということか。

事務局：今後市の情報を市民に届けるときに、ツールとしてのスピード感等の検討が必要となってくる中で、広報誌のあり方を見直す予定であり、現時点で、発行回数を減らすことが決まっている訳ではない。

委員 F：議題にはっていないが、農業の後継者問題が挙げられる。後継者がいないので、認定農家だけで運営していくのは難しいが、市としてどのように考えるか。

事務局：市内の農業者は約 600 名、そのうち認定農家者は約 130 名である。市内の農地を認定農業者だけで運営していくのは難しい。この農業の事業承継含め、全ての産業の事業承継というのは今後考えていく必要はある。

委員 F：機械を導入するとしても、数十万する。

事務局：機械だけではなく、小郡市内にかなりの面積の農地がありますので、やはりこの辺りは本当真剣に考えていかないと耕作放棄地ができる。治水対策の中に特に畑や田んぼというのは非常に、治水に有効な部分がある。農業だけではなく、市民生活にも影響する部分もありますので、事業承継を行っていくかという部分はトータル的に考えていく必要があり、少し先を見据えたようなことをやっていく必要がある。

委員 C：体育館の新設について、この体育館新設に関連したネーミングライツなどの戦略などは考えているか。

事務局：現在決まっているものは無いが、新体育館だけではなく、公共施設のネーミングライツ等は視野に入れていきたいと考えている。

委員 G：No. 1 の適切な普通建設事業の展開について、今後、人件費や物価高騰の影響で、建設費用が高くなっていき、目標額の達成もかなり厳しくなると推察するが、現時点で何か対策や方向性はあるのか。



事務局：ここ数年で、物価高騰や人件費高騰があるが、人件費に限らず、いろんなところで価格が上がってる。当然、建設費や調査委託料、そういったものが上がっている。来年度予算等にも少し影響がでている状況なので、普通建設事業をどう捉えていくかについては、きちんと視野に入れながら、公共施設も30年、40年経っている。今後、小都市としても、新公共マネジメント推進課という専門の部署もございますので、そういったところが中心となって、計画を立てていく。維持管理、施設のあり方を取りまとめていく必要がある。

事務局：やはり建設資材や労務費はかなりの傾きで上がっているのので、計画値の15億っていうのがどうなのかなというのは少し考えていく必要がある。税收等も上がってはいるが、歳入がどのくらいかは現時点では、少しつかめていない。確かに税收も交付税も上がっていくという予測はできるんですが、どのくらいっていうのも予測しているが、現実的にどう程度なのか財政上、注視をしているところです。

委員D：今後地方交付税が減って入ってくることも懸念しなければならない。また、そういったことも念頭に置いて、建設物も複数建てるのではなく、複合型施設として建てる等の議論が財政的にも必要だと感じる。

事務局：集約施設にすることで地方債が活用できることもあり、小都市としての方向性として集約という部分は合っていると思う。

委員H：業務の幅が広がっているが、勤める職員数の増減はどうなっているか。

事務局：小都市の正規職員はほぼ横ばい。非正規職員については条件等が異なる為、集約することは難しいが、正規職員同様だと認識している。

委員D：総務省の調査では全国的に職員数はここ数年微増傾向にある。

事務局：アウトソーシングは今後進んでいく。ただ、全業種人手不足の中で、アウトソーシングとデジタルをうまく調整できるかが一つの課題だと認識している。

閉会