

審議内容（発言者、発言内容、審議経過、結論等）

1 開会

2 あいさつ

委員長よりあいさつ

3 委員自己紹介

4 議事

（1）岩倉市行政評価委員会の進め方について

【資料3】を基に事務局より説明

（2）岩倉市行政改革行動計画の進捗の評価について

【資料4、資料5】を基に各担当課より説明。以下、質疑応答について記載。

No.2 業務システムの最適化 行政課

委員：生成AIはどのようなものなのか。

担当課：行政専用のネットワークで使用できるAIチャットツールである。職員アンケートでは、文書の要約やあいさつ文の作成、キャッチフレーズの作成などに活用できたという意見があった。

委員：成果の中に議事録作成時間の軽減につながったとの記載があるが、どういったことをもって減ったというのか。

担当課：ネットワークの無線化によりPCを会議の場に持ち込んで、その場で議事録を作成できるようになり、録音したものについては、会議の際に記録できなかったものを聞き返す程度で職員の文字起こしの時間の縮減につながっている。

委員長：音声を自動で文字化するようなアプリもあると聞く。

担当課：本市においても、音声認識により自動で議事録を作成するシステムを導入し、会議等の場にタブレットを持ち込み、実用していたこともあったが、正しく音声を認識させることが難しく、期待していた効果は得られなかった。

委員：PCを持ち込めなかったときは、担当がその場でメモしたものを議事録の決裁に添付していたのか。また、現在はどのような形で決裁に添付しているのか。

担当課：従来も決裁には担当者のメモ等は添付せず、主に会議内容を要約した議事録を添付し報告しており、現在も変わっていない。

委員：会議資料にかかる紙のコストは軽減されたが、無線化により新たに必要となった経費もあると思う。その費用についてはどう考えるか。

担当課：システムの更新前と比較すると5年間でかかる経費は数千万円ほど増加したが、増加の主たる要因は半導体不足などにより機器そのものの単価が上がっていることによるものである。増加額のうち現在の環境を構築するのに要した経費は4分の1ほどであり、事務効率の向上を考慮すると、過大な投資であるとは考えていない。また、複合機の印刷枚数についても、令和4年度は252万

3,000枚だったものが令和5年度は240万9,000枚と11万4,000枚の削減ができています。

委員長：住民情報システムは令和5年度導入予定から2年延伸している。延伸したことは市にとって支障はないのか。

担当課：国のシステム開発の遅れにより延伸となっているが、システムの利用について、延伸しても支障は生じない。また、現在のシステムが延長利用となったことで経費を抑制できているというメリットはある。

委員長：挙手の結果、A8人、全体はA評価とする。

No.3 情報セキュリティの確保 行政課

委員：共同セキュリティ監査ではどのようなことを実施しているのか。また、セキュリティ研修の習熟度はどうか。

担当課：共同セキュリティ監査については、あいち電子自治体推進協議会で実施するものであるが、監査対象としたいシステムを市側で選択できることとなっている。例えば、施設予約システムなど外部のクラウドを利用しているシステムや庁内でもインターネット環境を必要とするシステムに負荷テストを行い、セキュリティ上の安全性に問題がないか確認するとともに、診断結果に基づき適切な処置を行っている。

また、セキュリティ研修については、受講後に簡単なテストがあり、8割くらいの正答率でないと修了証が交付されないため、一定習熟はできていると認識している。

委員：当社でもeラーニングを使用した研修を実施しているが、修了するためのテストは〇×形式で、何度もチャレンジできる形になっている。実効性のある研修になるとよいと考える。

担当課：問題の難易度によっては繰り返し行うこともあるが、繰り返し実施することで職員のレベルの向上につながればと考えている。

委員：当社では情報漏洩対策として業務スペースに携帯電話を持ち込まないようなセキュリティ対策を行っているが、市ではどのような対策を行っているか。

担当課：情報漏洩対策としては、J-LISからの通知等を庁内掲示板に掲載し、周知することで職員の意識向上を図っている。

委員：PCの持ち帰りや、許可のないソフトウェアのインストール、紛失した場合の暗号化はどうか。

担当課：PCの持ち帰りは禁止としており、庁内ネットワークに入っていないとログインもできない仕組みとしている。ソフトウェアのインストールも行政課の許可がないとできない。また、USBメモリについても個体認識としており、許可したものでないと使用することができない。紛失した場合も原則、暗号化処理されている。

委員：リモートワークにおけるセキュリティ対策はどうか。

担当課：ログインには静脈認証やICカード認証、パスワード認証の3段階の認証を必要としている。また、端末自体にデータを残さないだけでなく、ダウンロードや印刷もできないため、万一紛失したとしても問題ない仕組みとしている。

委員長：ランサムウェアの感染はVPN接続が多いと聞くが、VPN接続もできないようにしてあるか。

担当課：VPN接続もできないようにしている。

委員長：挙手の結果、A8人、全体はA評価とする。

No.4 オンライン手続きの拡充 行政課

委員：スマートフォン教室は令和4年度に引き続き実施とのことだが、参加者はすべて新規の人なのか。

担当課：大半は新規での参加となっているが、一部繰返して参加した人もいる。

委員：新規で参加した人は何をきっかけに参加したのか。

担当課：広報紙による周知の効果と考える。

委員長：令和3年度から令和4年度にかけ、オンライン手続利用実績が減少している要因は何か。

担当課：マイナポータルを利用した介護保険の各種手続きを電子申請できるよう対応を行ったが、介護保険の手続きをする人がオンライン申請するのは難しく、利用率は減少することとなった。スマートフォン教室により、オンライン利用が難しい人にも利用してもらえるよう努めていく。

副委員長：市の手続きの総数とオンライン手続きの割合は。

担当課：市の手続きは約1,200あり、オンライン化できているのはそのうち123となっており約1割となっている。

副委員長：オンライン手続きにより窓口の職員配置に変更はあるか。

担当課：年間数十時間分の事務の削減効果はあるものの、人員削減にまで至るものではない。オンライン利用やコンビニ交付等により市民が窓口に来る機会がさらに減少すれば、人員削減につながると考える。

委員：資料5の11頁から12頁の「地方公共団体における行政手続等に係るオンライン利用状況調査」について、令和5年度実績を添付することはできなかったのか。

担当課：数値が確定するのが令和6年秋頃のため添付することができなかった。

委員長：挙手の結果、A8人、全体はA評価とする。

No.7 市税等の収納率の向上 税務課

委員：収納率が県内平均より低いのは外国人が多いことが要因なのか。また、外国人と日本人の収納率の比較はできているのか。

担当課：郵送物が届かない外国人が多いことなどで、収納率が低くなる要因にはなっている。また、滞納者数の割合については日本人が7割程度、外国人が3割程度となっている。

委員長：人口比でみると、外国人の滞納率は高いと言える。

委員：国民健康保険税の収納率が上昇する中、市税の収納率が減少した要因は何か。

担当課：国民健康保険税は現年の収納率が低いため、国民健康保険税から優先して納めてもらうよう働きかけていることによるものである。

委員長：収納率というのは金額ベースなのか、人数ベースなのか。

担当課：金額ベースである。調定額に対する収納額の割合を算出したものである。

委員長：市税の収納率が減少したのは、大口の未納があったのか、滞納件数が増加してしまったのかどちらに要因があるのか。

担当課：滞納件数が増加している傾向はある。県内においても現年の収納率が低下している市が38市中20市となっている。また、未申告により過去に遡って徴収されるケースもあり、それにより現年の収納率が低下することも要因になっている。

委員：分割で納めることなども有効かと思うが実施しているか。

担当課：本人の所得状況を考慮し、分割して納めてもらうことも可能で、相談にも応じている。

委員：督促状・催告書に英語とポルトガル語の表記をしたのはいつからなのか。また、督促状・催告書単体による効果を数字で把握しているか。

担当課：督促状・催告書の英語とポルトガル語の表記は令和5年度から実施している。督促状・催告書単体の効果は数字で把握はできていないが、送付した郵送物をもって窓口に来ていただける外国人もいるため、効果はあったと考えている。

委員：近年、トルコ人が増えていると認識している。トルコ人はトルコ語しか話せない人が多いと聞くため、トルコ語への対応は考えているか。

担当課：トルコ人の滞納者も増えてきているため、督促状・催告書等のトルコ語対応も検討していきたい。

委員長：滞納理由には様々あると考えるが、市としてはどこに要因があるかと考えるか。

担当課：外国人は雇用の不安定さや低賃金など所得の問題は一定あると考えている。納税の方法については分納など支払い能力に応じて対応し、税を納めることに対しての意識が低い人には、督促状・催告書等の多言語化などで周知を図り、収納率を向上させる必要がある。

委員長：徴税にかかる人件費と収納率の目標達成は見合ったものか。工夫しだいで達成できるものなのか。

担当課：社会的情勢にも影響され厳しい状況ではある。収納率の向上に必ずしもつながることにならないかもしれないが、職員が直接市民と会って相談に応じることは必要だと考えている。

委員長：挙手の結果、C 7人、D 1人、全体はC評価とする。D評価とした理由は。

委員：収納率が目標値を下回っているが、今後に期待してD評価とさせていただいた。

No.9 ふるさといわくら応援寄附金による財源確保 商工農政課

委員：体験型返礼品について、どのような事業者から聞き取りを行ったのか。

担当課：株式会社ヨーヨーカンパニーからヨーヨーの個人レッスン、名鉄協商株式会社からはいちご狩り体験を体験型返礼品としてできないか聞き取りを行った。

副委員長：令和5年度実績と比較して目標額1億5,000万円は高いと感じるが、近隣自治体ではどれくらいの実績があるか。

事務局：令和4年度実績では、小牧市約13億円、犬山市約10億円、一宮市約7,600万円、大口町約7,700万円となっている。

副委員長：どのような根拠で目標額を設定したのか。

事務局：目標を設定した際に、令和元年度実績約1億3,000万円を参考に1億5,000万円としたが、以降に競争の激化や地場産品の基準の見直しにより寄附額が減少し目標額との乖離が生じている。

委員：市外に流出した寄附金は補填されるのか。

事務局：市民税の減少分の75%が基準財政収入額から控除される。

委員：目標達成に向けて今後の寄附件数の目標は。

担当課：令和元年度は5,931件で約1億3,000万円という実績がある。現状を踏まえると、そこまで件数を回復させることは難しいが、返礼品の品目を増やし魅力ある返礼品を用意することで、まずは令和5年度実績の3,459件から1,000件ほど増加させ、1億円程度を目指していきたいと考えている。

委員：返礼品の数が185品というのは他市町と比較して多いのか。

担当課：返礼品の数は他市町と比較して多くはない。

委員：目標額について、地場産品の基準の見直しなど外的要因により実績額が減少しているのであれば目標額を見直すことも必要と感じる。また、返礼品を増やすことは地域産業の振興につながっているのか。

担当課：返礼品を新規で開発することは事業者にとって事務やコスト面で負担になってしまう側面はあるが、事業者にとってもメリットを感じられる取組を行い、地域産業の振興につながればと考えている。

委員長：企業版ふるさと納税の実績1件は岩倉にゆかりのある企業からのものなのか。

担当課：川井野寄工業団地に進出した企業からの寄附によるもの。

委員長：挙手の結果、C 2人、D 6人、全体はD評価とする。C評価とした理由は。

委員：目標額が過大と考えるため。

委員：地場産品の基準の見直しなどの外的要因を考慮したため。

No.1 多様な視点からの民間活力の導入 企画財政課

委員長：多世代交流センターさくらの家の指定管理者制度の導入が1年延伸することとなったが、その要因は。

担当課：当初の計画では令和6年度の導入を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により利用者の声を適切に反映するのに時間を要し、令和7年度からの導入に延伸することとなった。

委員：民間活力活用推進委員会が開催できなかった要因は。

担当課：職員に係る人件費と委託に係る経費を比較検討していく中で、物価高騰により委託に係る経費が上昇していることを踏まえ、開催を見送ることとした。なお、令和6年度は現在の状況を踏まえつつ、開催する予定としている。

委員：そのような状況にあることを報告する意味でも、少なくとも1回は委員会を開催することによって多様な意見が出たのではないか。

委員：民間活力の導入とはどのようなことか。

担当課：市ではもっていない知見、視点などを市民サービスの向上につなげていくことである。

委員：民間への委託業務に関して、受託事業者の経済的な活動余地がどこまで残されているか、この取組項目の中で検討することが必要と考える。

委員長：多世代交流センターさくらの家の再配置についてはどのような考えなのか。

担当課：多世代交流センターさくらの家は施設が比較的新しいことから、再配置計画では、当面は現状維持していくこととしている。

委員長：挙手の結果、D8人、全体はD評価とする。

No.5 事務の共同化・多様な連携の推進 企画財政課

委員：電力の削減額20,766千円について、岩倉市単体での調達と共同調達の差によるものか、もしくは中部電力と関西電力の差によるものか。

担当課：中部電力から岩倉市単体で調達した場合と関西電力から共同で調達した場合の比較によるものである。

委員長：2市3町で中部電力と交渉はしているのか。

担当課：中部電力との交渉はしていない。削減額については、中部電力が公表している数値を参考に算定したものである。

委員：愛知県消防広域化検討会が解散したのはなぜなのか。

担当課：規模が大きく、事業の進捗に支障があったため、組織を細分化し、まずは通信部門から広域化を図っていくこととしたことによるものである。

委員：共同で物資等を購入するデメリットはあるか。

担当課：小規模事業者の受注機会が減少することはデメリットとして考えられる。

委員長：挙手の結果、B2人、C5人、D1人、全体はC評価とする。B評価又はD評価とした理由は。

委員 : 成果指標はないが、電力の削減効果の把握などある程度が取組ができているため、B評価とした。

委員 : 2市3町広域行政研究会部会の開催が見送られ、事業の進捗がなかったためD評価とした。

No. 6 公共施設の適切な配置 企画財政課

委員 : 児童館の廃止や保育園の統廃合について、子育て世代と対話の場は設けているか。

担当課 : 五条川小学校区統合保育園については計画初期の段階にて、保護者と意見交換をし、事業を進めてきているところである。希望の家についても、譲渡に向けて進めているところであるが、事前に利用者と担当課が意見交換する場を設けている。

委員 : 児童館の適正配置方針について、最近は中高生の利用も増加しているが、方針はそのようなことも踏まえて策定するのか。

担当課 : 放課後児童クラブの増加による変化に対応しつつ、児童館の役割のひとつでもある中高生の居場所づくりを意識し、方針を策定する必要がある。

委員長 : 岩倉東小学校を市民開放する際の大規模改造工事に、学校関係の補助金ではなく、社会教育又は地方自治に関する補助金を充当することはできるか。

担当課 : 充当できる補助金があるか検討する。

委員長 : 挙手の結果、C 6人、D 1人、全体はC評価とする。D評価とした理由は。

委員 : 延床面積が増加しているため。

No. 8 使用料、手数料等の適正化 企画財政課

委員 : 市民と市外在住者で使用料に差はあるか。

担当課 : 市民プラザと生涯学習センターでは、市外在住者の場合、市民の2倍の額を徴収することを条例で定めている。

委員長 : 使用料・手数料について、現行料金を定期的に再検討する仕組みができたという認識でよいか。

担当課 : 見直しに向けた基本方針(案)の中で、5年に1度、見直しを検討することを定めた。

委員 : 市民生活向上のための市民活動をした場合、ポイントが付与され、貯まったポイントを利用して施設が割引で利用できるなど検討してもらえるといい。

委員 : 使用料のコスト計算について、令和4年度決算を基に計算しているようで、新型コロナウイルス感染症の影響でコロナ禍以前と比較して施設の利用人数が少なくなっていると思うが、そのような状況の中でのコスト計算は通常時と比べてコストが高くなってしまわないかという懸念がある。

担当課 : 新型コロナウイルス感染症の影響により施設が休館となっていた時期について

は、コスト計算から控除している。また、コロナ禍以前の平成 30 年度にもコスト計算はしており、その時点と大きく金額の差は出ていない。なお、算定額が現行料金と比較して大きく上昇する場合は、激変緩和措置として現行料金の 1.5 倍を上限としている。

委員長：使用料の中に水道料金は含まれているのか。

担当課：水道料金等審議会において、料金改定等について審議しているため、含めていない。

委員長：使用料・手数料をキャッシュレス決済する場合、キャッシュレス決済に係る手数料は誰が負担するのか。

担当課：市が負担するものと考えている。

委員長：挙手の結果、A 1 人、B 6 人、全体は B 評価とする。A 評価とした理由は。

委員：料金改定について、方針（案）を定め、事業を進捗させることができているため。

No. 10 多様な財源確保 企画財政課

委員：今回売却した土地の地目は何か。

担当課：農地の間の赤道を売却した。

委員：有料広告について、市道に看板を立てるなどで、広告収入を得ることはできるか。

事務局：県の屋外広告物条例などに抵触しないか確認しながら今後検討する。

委員：市役所内で実施している有料広告はあるか。

担当課：市役所 1 階の電子掲示板や市の地図で有料広告を実施している。以前、エレベーターの中に有料広告を掲載できないか検討したこともあったが、実現には至らなかった。

委員：証明書などを入れる封筒はすでに実施済みか。

担当課：広告入りの封筒を無償提供いただくという形で実施している。

委員長：挙手の結果、B 7 人、全体は B 評価とする。

(3) その他

次回会議日程 8 月 7 日（水）午後 2 時から 大会議室