

第3回東久留米市事務事業に関する外部評価会議経過要録

日時	令和3年10月11日(月) 午前9時30分～午前11時00分	形式	オンライン形式
議題	(1) 令和2年度外部評価結果に対する進捗報告について (2) 令和3年度外部評価(個別評価)について (3) まち・ひと・しごと創生総合戦略の取組み報告について		
配布資料	資料 1: 令和2年度外部評価シート 資料 2: 令和3年度外部評価シート 資料 3: 令和3年度事務事業概要シート(11事業分) 資料 4: 令和2年度「東久留米市まち・ひと・しごと創生総合戦略」掲載事業の進捗状況確認表 資料 5: まち・ひと・しごと創生総合戦略(平成28年3月版)計画期間中の人口に関するグラフ 参考資料1: 本市におけるRPA導入状況 参考資料2: 財政健全経営計画(改定版)実行プラン 参考資料3: ご意見箱設置事業について 参考資料4: まち・ひと・しごと創生総合戦略(令和3年3月版)における令和2年度実績値		
出席者	委員		
	1 朝日 ちさと	2 平井 文三	3 加賀田 淳子
	4 富永 弥生	5 野崎 林太郎	
	説明員		
	1 情報管理課長(市澤)	2 秘書広報課長(斉藤)	3 財政課長(片山)
	4 総務課長(関)	5 生活文化課長(木村)	
事務局			
	1 企画経営室長(長澤)	2 行政管理課長(傳)	
1 開会	<p>【企画経営室長】これから第3回東久留米市事務事業に関する外部評価会議を開会する。会議の進行は、前回に引き続き、私(長澤)が執り行う。</p> <p>—議題の説明—</p> <p>会議に入る前に、行政管理課主査より報告及び確認事項を申し上げる。</p> <p>【行政管理課主査】本日の会議における出欠席者について報告する。全員参加であり、定足数3名に達しているため会議は成立している。また、第1回会議でも確認したとおり、本会議は公開を原則としている。本日は、まだ傍聴人の方がみえていないが、今後いらした場合は、入室していただく。</p> <p>—配布資料の説明—</p> <p>【企画経営室長】議題に入る前に、第2回会議録の確認について課長から説明する。</p> <p>【行政管理課長】第2回会議の会議録(第2回事務事業に関する外部評価会議経過調書)については、8月6日にメールにて送り、内容についてご確認いただいたところである。修正等は、8月13日まで</p>		

に頂くこととなっていたが、特に修正のご連絡はなかった。

【企画経営室長】議題に入る前に、10月1日付で事務局に人事異動があったため、紹介する。
—行政管理課 梅田の紹介 梅田 挨拶—

2 議題（1）令和2年度外部評価結果に対する進捗報告について

【企画経営室長】本日の会議の内容について、課長から説明する。

【行政管理課長】令和2年度の外部評価結果に対する市側からの進捗報告と、令和3年度に外部評価対象とした事業の簡易な説明をする。本日は原則として所管課による報告、説明のみとなる。

【企画経営室長】（1）令和2年度外部評価結果に対する進捗報告についてである。基本事業番号0301「持続可能な行政運営」について、課長から、昨年度の外部評価結果等の説明をする。

【行政管理課長】令和2年度外部評価結果をご覧いただきたい。まずは外部評価シートの形式を説明する。「1 施策の概要」については、第4次長期総合計画では、施策の基本的な考え方や基本事業に係る基本的な方向性が示されており、この欄は外部評価対象事業となった基本事業について、第4次長期総合計画に示された考え方等を記載したものである。「2 当該基本事業に属する事務事業」については、各事務事業が上位施策等に対しどの程度貢献しているかを所管課長が評価したものである。なお、後述する「3 評価の視点」の主旨から、基本事業に含まれる事務事業であっても評価対象から除いている場合もある。「3 評価の視点」については、昨年の外部評価対象事業について、どういった視点に基づいて評価していただいたかを記載した欄である。「4 外部評価結果」については、外部評価会議で、委員から頂いた評価や具体的提言を外部評価結果としてまとめた欄である。「5 外部評価結果に対する市としての方針」については、4の外部評価結果を受けて、それに対する市としての方針を記載した欄である。議題1では、この欄に基づいて所管課長から昨年度の評価以降の状況について説明する。

【企画経営室長】ここで所管課長から「4 外部評価結果」と「5 外部評価結果に対する市としての方針」を読みあげるとともに、進捗報告をする。

【行政管理課長】

—資料1の「4 外部評価結果」と「5 外部評価結果に対する市としての方針」の説明—

—参考資料1に基づき、RPA導入状況の説明—

①の進捗報告について説明する。新規でRPAを導入した業務については、処理時間の削減効果の把握はできていないが、転記ミス等の人為的ミスの防止の効果はあった。AI-OCRについては、今年度からスタンドアロン端末での処理に切り替えたことで、運用経費の削減を図った。AI-OCRの活用にあたっては、先行して活用した市民課から活用事例を資料化してもらい、全庁への周知を行うなど、職員の自主的な改善への取組みが図られた。続いて、行政手続のデジタル化に関して、昨年12月に総務省が自治体DX推進計画を策定し、重点取組事項の中で、行政手続のオンライン化が示されている。本市においては、今年8月に策定した東久留米市財政健全経営計画（改定版）〔実行プラン〕の中で、重点取組事項を取組項目として設定した。

—参考資料2 P14 No. 4「行政手続のオンライン化」について説明—

【情報管理課長】②の進捗状況を報告する。情報システム・業務系システムの自治体クラウド移行については、関係各課の協力のもと、カスタマイズを極力なくしたシステムの構築が実現しており、令和4年1月稼働に向けて準備中である。システムの標準化・平準化については、現在、国から第1弾の仕様が示されている。令和7年度末までに順次仕様が公開され、システム事業者との調整が必要になってく

るという状況である。現在、3市クラウドの3市課長会を毎月開催しており、コンサル事業者を交え、システムの標準化・平準化の検討を開始したところである。

続いて③の進捗報告をする。既存の電子申請については申請数が伸び悩んでいる状況である。簡易な申請は、昨年度導入した LoGo フォームを活用し始めている。例としては、新型コロナウイルスのワクチン接種の受付に LoGo フォームを活用している。また、国から行政手続のオンライン化を令和4年度末までに行うよう要請されているため、今後さらにスピード感をもって進める必要がある。各課に行政手続のオンライン化についてアンケートを実施し、全庁的なオンライン化に向けて意思確認を行っているところである。デジタルデバイド対策として、国のデジタル・ガバメント実行計画では、「社会全体のデジタル化を進めるにあたりデジタル技術の利活用により、年齢・障害の有無・性別・国籍・経済的な理由などにかかわらず、だれも取り残さない形で、すべての国民にデジタル化の恩恵を広く行渡らせる環境の整備が必要」とされている。外部評価会議でも、昨年の外部評価結果において、「慣れていない市民への対応に配慮されたい」との指摘をいただいた。本市においては、都の支援事業を活用して、来年1月から2月にかけて、高齢者向けのスマートフォン教室を各地区センターで実施予定である。

【企画経営室長】令和2年度外部評価結果に対する進捗報告については以上である。質問や意見等はあるか。

【委員】参考資料1の資料の件数の見方について、RPAの導入状況の処理件数・時間（年間）の数字は令和2年度のものと考えてよいか。数字にコロナ禍の影響はあるのかを知りたい。

【行政管理課主査】数字の見方については、基本的に令和2年度のものである。特に新規業務については、令和2年度から開始している。例えば、子育て支援課は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための保育園への登園自粛要請に応じていただいたことに対する減免措置になるため、令和2年度特有のものである。毎年度行う業務に関しても、令和2年度ベースの件数を算出している。

【委員】コロナ禍のため発生した業務も含まれていることを理解した。もう1点、参考資料1で行政側の作業時間が削減されていることがわかったが、行政側だけでなく、申請者側も行政手続のオンライン化によって、来庁等しなくても手続きできるようになった際に、経済的な効果として、市民の移動コストを換算する手法がある。どのくらい来庁しなくてよくなったか、などを把握するような考えはあるか。市役所や施設の使い方が変わってくる場合もあるため、そのような観察も必要と考えられる。

【行政管理課長】オンライン申請にかかる効果の算定の仕方について、施設の使い方の検討のデータとしては、来庁者数の増減によって検討できるが、移動コストの試算については、推定方法によって数字が変わってくるので、今後研究していきたい。

【委員】参考資料1で、業務の一部にRPAを用いている業務がいくつかあるが、「一部」の考え方について、RPAによる作業と現行の帳票による作業を並行して行っているのか、それとも、業務の一部分の入力をRPAによって行っているのか。デジタル化への移行途中の一部という意味か、業務を切り分けた際の一部という意味かを教えてほしい。

【行政管理課長】RPAの考え方については、バッチ処理のようにデータがある程度溜まったものをRPAに処理させる流れになるので、随時処理はRPAに向いてない。紙とRPAを並行という考えではなく、業務としてRPAで作業するものとそうでないものを切り分けている。

【企画経営室長】RPAとは、大規模な定例的処理を人間の手でなくてコンピューターに行わせるものである。一定のプロセスの中で、一部分にRPAを導入するということもあるし、業務全体をRPAに処理させることもある。

【委員】移行の途中のため「一部」ということではなく、業務を切り分けて、RPAに適した業務を行っているということに理解した。もう1点、外部評価結果③について、電子申請サービスの利用率として、図書の貸出予約・公共施設の利用予約が高く、その他の手続き(研修・講習・各種イベント等)が低いとあるが、具体的に高い、低いとはどのくらいの利用率なのか。

【情報管理課長】一概には言えないが、利用率が低いものは十数%、利用率が高いものは60～70%を超えている。

【委員】理解した。

【企画経営室長】他に質問や意見等はあるか。

【委員】マイナンバーカードについて、マイナンバー自体は限定業務にしか使えず、多面的に活用するには電子証明書を使わなくてはならないが、住基カードのときも電子証明書は非常に使用率が低く、国税庁でも利用は諦めてID・パスワード方式を導入してしまった経緯がある。市では電子証明書を利用した業務の利用率はどのくらいであるのか。

【企画経営室長】マイナンバーカードについては、ICチップに各種証明書を入れて、広く活用していくことが構想されている。今月の20日からは、医療保険証としてマイナンバーカードが使われる。将来的には、運転免許証なども併用できるといったことが検討されている。一方、市としては、地域ポイントなどでICチップを活用していくことなどが案として国から示されているが、現時点ではそれを活用している施策はない。今後検討が必要と考えている。

【委員】承知した。

【企画経営室長】(1) 令和2年度外部評価結果に対する進捗報告については、以上とする。

(2) 令和3年度外部評価(個別評価)について

【企画経営室長】次に、(2) 令和3年度外部評価(個別評価)について行う。基本事業番号0102「市民と行政の情報共有」の説明を行う。会議冒頭で説明したとおり、本日は、原則として所管課からの説明のみとさせていただき、内容に関する具体的な議論については、第4回会議にて行っていただく。質疑応答に向けて確認しておきたい事項や資料の要望などについては、この場で意見をいただければ、できる限り対応させていただく。基本事業番号0102「市民と行政の情報共有」について、行政管理課長から説明を行う。

【行政管理課長】

—資料2「1 施策の概要」と「3 評価の視点」を説明—

また、今般のコロナ対応においては、必要な部署から、適切なタイミングで、必要な情報が発信されていたのだろうかという内省があり、職員個々人の情報発信意識の向上が必要であると認識している。そのような観点から、次回の外部評価会議では、委員の皆様から情報発信力の向上のためにどうしていくべきかというご提言がいただければありがたい。対象となる事務事業は、「2 当該基本事業に属する事務事業」に記載しているが、まず「令和3年度事務事業概要シート」により所管課長から事務事業の説明を行い、その後、令和3年度外部評価シートの「2 当該基本事業に属する事務事業」により上位施策等に対する貢献度について説明する。また、追加で資料配付している場合には、その説明も適宜行うものとする。

【秘書広報課長】

—事務事業番号010201～010208について、事業概要と貢献度評価を説明—

【財政課長】

—事務事業番号 010209 について、事業概要と貢献度評価を説明—

【総務課長】

—事務事業番号 010211 について、事業概要と貢献度評価を説明—

【生活文化課長】

—事務事業番号 010212 について、事業概要と貢献度評価を説明—

—参考資料 3 の説明—

【企画経営室長】説明については以上である。次回の事業毎のヒアリングに向けて、確認事項や用意してほしい資料等はあるか。

【委員】1点目として、市民と行政の情報共有のという基本事業ではあるが、ここに挙げている事業は情報発信が比較的多い。発行したものに対する市民側の反応があれば教えてほしい。2点目として、施策や事業によってはアプリがあるなど、双方向的な市民とのやり取りがあれば教えてほしい。

【企画経営室長】1点目、情報発信に対する市民の満足度については、データを提示する。2点目の双方向的なやりとりについては、例として子育てメールのような取組みは行っているが、この基本事業の事務事業としては位置づけられていない。本市としては、協働や市民参加を進めるうえでの土台は情報提供であるという位置づけをしており、施策体系を組んでいる。双方向的なやりとりといった広聴的なものは、この基本事業では 010212 「ご意見箱設置事業」のみとなっている。

【委員】質問の意図としては、デジタル化が進み「必要な人に必要な情報を」といったターゲット化ができるような環境になっていく中で、市民のニーズに合わせるには、市民の情報を採集する必要がある。市民側の合意がうまくとれていないと、行政側がターゲットを絞って適した情報提供に取り組んでも、効果を得ることは難しい。市民の状況や反応をどのように活用するか、その際の課題が何かということについて、何か考えがあれば、次回教えてほしい。

【企画経営室長】デジタル化が進めば、情報提供などのプッシュ型のサービスが提供できるが、一方でニーズに合わせたサービスを提供することも将来的には必要である。現時点で市民のニーズやどういった情報が必要かといった意見についての統計的な情報があれば、次回までに提供したい。

【委員】ご意見箱設置事業について、市でセンター的に市民の意見・苦情を受け付ける仕組みかと思われる。この事業の他に、市で各種相談事業を行っており、行政相談は国の行政相談委員を推薦するとともに、同じ人を市の相談委員として委嘱して相談を受け付ける部分もある。民生委員や児童委員といった個別分野ごとの相談システムは、給食費が払えないとか、学校教育の悩みなど、必ずしも福祉の諸所に限らない相談を受けることもある。そういうものに対して、それぞれの受付件数や他部署への転送件数などの、市として取組みがわかるデータがあれば教えてほしい。

【行政管理課長】実際にそのようなケースはある。相談を直接受けるセクションと繋いでもらうセクションがあり、多方向な情報のやりとりがあるため、統計的なカウントは現状行っておらず、資料化することは難しい。

【企画経営室長】組織内で管轄をまたいでやり取りはしているが、統計上のデータはない。

【委員】承知した。

【企画経営室長】ほかに何かあれば、事務局まで連絡いただきたい。(2) 令和3年度外部評価(個別評価)については、以上とする。

(3) まち・ひと・しごと創生総合戦略の取組み報告について

【企画経営室長】次に、(3) まち・ひと・しごと創生総合戦略の取組み報告について、企画調整課長より説明する。

【企画調整課長】

一配布資料の確認(まち・ひと・しごと創生総合戦略の平成28年3月版及び令和3年3月版は以前に送付しているため、今回はデータのみ送付)一

【企画調整課長】本日の資料を郵送後、データ送付にて資料4の差し替えをさせて頂いた。事業番号⑭乳児全戸訪問事業の「成果指標」欄の“訪問を利用して良かったと思う親の割合：87%”の文言を削除した。平成27年度から令和2年度までの計画期間であったまち・ひと・しごと創生総合戦略についてKPI指標の最終的なご報告をさせて頂きたい。ご意見をいただきたい。事業番号及び目標値に灰色の網掛けがされている箇所が、平成27年度から令和2年度までの計画期間内に目標値まで達成できなかったものとなる。なお、資料に記載のない事業番号について、①既存ストックのマネジメント推進、⑩防災マップ全戸配布事業、⑬子育て応援メール配信事業、⑮待機児童解消に向けた取組事業、⑲子供土曜塾、⑳工業広域交流事業、及び㉸観光資源活用促進事業については、先行型の地域活性化・地域住民生活等緊急支援交付金の対象事業のため、KPI目標が平成27年度末に設定されており、KPIの進捗管理としては完了している。そして、㉹地域産業推進協議会イベント事業については、地方創生加速化交付金対象事業のためKPI目標は平成28年度末に設定されておりKPIの進捗管理としては完了している。【基本目標Ⅰ 住みやすさを感じるまちをつくる】では、各事業が予定通り進捗し、概ねの事業は目標達成された。目標値未達成は③である。橋梁の改修率のKPIは、橋梁長寿命化計画の第1期にあわせて設定したが、平成30年3月に計画改訂があり、事業予定の変更から今回未達成とあった。以降は改定された計画に基づき確実に進めている。【基本目標Ⅱ 子どもの未来と文化をはぐくむまちをつくる】の目標未達成は⑫、⑭、⑯、⑰、⑱、⑳、㉑、㉒、㉓、㉔、㉕、㉖、㉗、㉘である。⑫、⑭については、コロナ感染対策により、プレバパマクラスや乳児全戸訪問が十分に行うことができなくなったことが要因として考えられる。⑯については、平成27年3月に策定された子ども子育て支援計画の目標値に基づき目標設定したが、平成30年3月の中間見直しにおいて、特定教育・保育施設の利用定員数は2,544人、新制度に移行しない幼稚園の利用定員数は1,521人、に目標値が再設定されている。⑰、⑱、⑳は、目標値に定められた受け皿は確保したものの、利用者数がそれを下回ったという結果を示しており、サービスを受けたいすべての方が受けられた。また、保育園の待機児童は、平成31年4月1日時点では28名・令和3年4月1日時点では15名である。㉑については、目標値の単位は人日で設定しているため、実績値の利用者数の数字と乖離している。令和2年度はコロナ禍のため利用者数が著しく減っているが、今後のコロナ収束に伴い、担当課では引き続き子育て中の方へ周知を行い、利用者の増加に努めている。㉒については、令和2年4月1日時点では待機児童数が48人となっているが、例年、年度初めの4月1日はピークとなるものの、年度末に向かうにつれて減少する傾向がある。よって、時期によっては目標を達成していると考えている。㉓については、需要はあるものの目新しさがなく利用者が伸び悩んでいる。担当課は、利用者数を増やすため具体的な取り組みを検討している。㉔については、市内全12校のうち5校で未実施だが、これまでシルバー人材センターにて実施していた当該事業について、令和3年10月から市内全校において民間に委託し実施予定である。また、市民アンケートのうち「子育てがしやすい環境が整っていると感じている」という調査において、「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」の回答率は、平成27年度では46.6%、令和2年度は56.7%に伸びている。

特に「そう思う」の回答率が上昇した。⑳については、担当課では、今後は国語力だけでなく主体的に学びに取り組む態度の育成にも注力したいと考えている。【基本目標Ⅲ にぎわいと活力あふれるまちをつくる】の目標値未達成は㉑、㉒、㉓である。㉑については、備考欄のとおり、講座よりも個別相談のニーズが高かったため、そちらにシフトしていったことが要因として考えられる。㉒、㉓については、備考欄のとおり、カードの有効期限が延長、またシステムのリニューアルで再登録が必要となったことなどが、要因として考えられる。またコロナ感染対策により、市民まつり等の中止をはじめ市民の方と対面する場面が減り、事業自体を普及する機会が減ったことも数字が伸び悩んだ原因と考えられる。なお、わくわく元気 plus+については、令和3年度よりオンライン申請も開始している。資料5として、平成27年度から令和2年度の計画期間における、東久留米市の人口推移のグラフをご用意している。一番目のグラフのように、減少傾向に転じると考えられていた市の人口ですが、増加傾向となっている。2ページ目のグラフのとおり、少子高齢化により死亡数が出生数を大きく上回り、自然増減は大きく減となっているが、1ページ目のグラフのとおり、転入者が転出者を上回っており社会増減は増となり、結果として、市の人口は増加傾向にあるといえる。これらの結果から、住みたい・住み続けたいまちづくりが進み、地方創生の取組みに一定の成果を得たと考えている。また、参考資料4として、まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和3年3月版）に定義された令和7年度目標値に対して、令和2年度実績値を記したものをご用意したので、参考としてご覧いただきたい。

【委員】市民向け事業はコロナの影響を大きく受けていることがよくわかった。コロナのためこれらの結果は仕方がない一方で、担当課ではこのような状況下においても効果を確保するために取り組んでいると思うが、それらを評価する枠組みはあるのか。

【企画調整課長】今回提示した KPI は令和2年度までに定められたもので、令和3年を始期とする計画では、新たに目標を設定したところだ。長期総合計画の中から、今後まち・ひと・しごと創生総合戦略の視点に沿った目標を選択した内容となっており、新しい目標を目指して取り組んでいく。

【企画調整室長】まち・ひと・しごと創生総合戦略の枠組みではこのような結果となった。例えば㉔乳児全戸訪問事業は、コロナ禍前は市民の方から訪問を有難いと評価されていたが、コロナ禍後は訪問してほしくないという意見が変わった。実績値を今後の取組みにどうフィードバックしていくのか担当課で検討していくところである。

【委員】コロナ禍下でどのような対応をとったか、そしてその結果として市民の方から満足されたのかどうか、が大事である。

【委員】今回の組閣で、地方創生とまちひとしごとの担当大臣が別になってしまった。国政を考慮しつつ、一都三県は補助金を確保することが難しい中で、柔軟に対応されたらよいと考える。

【企画調整室長】当市では人口減少がもたらす悪循環に対して事業を進めてきた一方で、国の方針としては東京一極集中を是正することにシフトしている。このような状況下で、そのようなご意見をいただき感謝する。

【企画調整課長】まち・ひと・しごと創生総合戦略については、来年には、令和3年度以降の新しい総合計画に沿った KPI 指標等についてご意見をいただきたいと考えている。

3 その他

【企画経営室長】次に、次第の3 その他について、行政管理課長より説明する。

【行政管理課長】次回の第4回外部評価会議については、本日説明のあった令和3年度の外部評価対象

事業について具体的に所管課と質疑応答をしていただき、それに対する外部評価の方向性まで出していただく。その後、事務局が委員からいただいたご意見を基に、外部評価シートの「外部評価結果」を作成するため、その内容を第5回会議前までに委員各位にご確認いただき、ご意見があれば反映した上で、第5回会議で最終的に決定していきたいと考えている。第4回会議は10月29日（金）の午後2時から、本日と同じくオンラインでの開催を予定している。なお、29日の会議でより具体的な議論を行えるようにするため、質問事項は可能な限り事前に、事務局までメールでお送りいただくようお願い申し上げます。第5回会議については、11月22日を予定している。

【企画経営室長】事務局からの説明は以上となるが、委員から何かあるか。

—特になし—

【企画経営室長】3 その他 は、以上とする。以上で、令和3年度第3回東久留米市事務事業に関する外部評価会議を終了する。本日は、長時間お疲れ様でした。

<次回以降、用意する資料>

- ①施策・事業（発行したもの）に対する市民の反応・満足度がわかるデータ
- ②市民ニーズ（市民にとって必要な情報）についての統計的な情報

以上