

久保議員 1001 作成部局 総務局 No.1

質問要旨

現在の職員に何が欠如していると考えるか。

---

答弁要旨

人事評価システムを導入したことにより、評価結果を分析して、新たな研修の企画に活かすなどし、職員の育成につなげているところでございます。

その分析結果からは、職員の強みとしては「責任感」「執務態度」といった人物面に関する評価は比較的高い傾向がございしますが、「企画力」「職員指導・育成」といったマネジメントなどに関する部分にやや弱みがあるのではないかと認識しております。

以上

久保議員 1002

作成部局 総務局 No.1

質問要旨 RPA 活用の概念は持っているか。具体的な活用方法はあるか。

---

答弁要旨

RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)の活用につきましては、民間企業や先進自治体において、業務改善の一環として取り組んでいることから、本市におきましても、調査研究を始めております。

RPA は、議員がおっしゃるとおり、業務の手法や工程等が標準化されていて、一定のルールに従い、定型的な作業を繰り返す業務に導入することで効果があると認識しております。

具体的な活用方法として、例えば、財務会計業務において、表形式にしたデータを定期的にシステム入力するといった作業や、多くの宛先に異なるファイルを添付してメールを送信する作業などに RPA を活用できると考えております。

以上

質問要旨

県下の85%以上の市町が無料化を実施している中、中学校卒業までの無料化あるいは自己負担額を軽減する制度等についてどのように考えておられるのか。

---

答弁要旨

子どもの医療費助成について、従来から申し上げておりますとおり、自治体の財政力や優先すべき都市課題の差異により、年々、その助成内容に格差が生じていることは課題であると認識しておりますが、財源確保の観点から、ただちに無料化等を実施することは困難であると考えております。

こうした状況ではありますが、現在、助成制度に関する他都市比較や事業費の試算、また、仮に制度を拡充とした場合の所得制限の可否、一部負担金の支払い回数や金額、さらにはどの年齢層で拡充することが効果的であるかなど、制度の拡充を想定した調査、研究を引き続き進めているところでございます。

以上

質問要旨

なぜ原価意識を持って仕事をするのが大切なのか。職員一人ひとりが個人の原価意識を持つ事も重要だと思うが。

---

答弁要旨

原価意識を持つとは、事業実施に際して、人件費や物件費がどれだけかかっているのか、また単年度だけでなく将来的なコストがいくらなのか、といったことを意識することと考えております。

職員一人ひとりがこのような意識を持つことで、仕事の効率<sup>化</sup>が図られ、その結果として仕事の質が上がっていき、ひいては市民サービスの向上<sup>るという成果を</sup>につなが<sup>うむ</sup>、こうしたことから、職員が原価意識をもって仕事をするのが大切と考えております。

以上

質問要旨

職員が原価意識を持って仕事に取り組んでくような人事評価、人材育成システムが取り入れられていないのでは。

---

答弁要旨

職員の育成を目的として人事評価を行っており、その人事評価の指標におきまして、管理職では「状況の変化を予測し、効果・効率・コストを勘案して優先順位を決めているか」といった着眼点や、一般職においても「企画力」については「効果的な方法や手順を計画したかどうか」といったコスト意識を含んだ観点も大事にしております。

職員一人ひとりが原価意識を持って仕事に取り組んでいけるよう人事評価制度の運用に努めているところでございます。

以上

質問要旨

今後、個人レベルでの原価意識の概念はどのように取り入れていくのか。

---

答弁要旨

現在、人事評価をより効果的に運用していくため、人事評価における評価指標の再構築に取り組んでいるところであり、その中で、個々の職員がより一層時間やコストを意識した仕事の仕方に改善を図っていくことができるよう、新たな評価指標についても検討しているところでございます。

以上

質問要旨

生産性とは役所の場合、何であると考えるか。

答弁要旨

行政の仕事は、地方自治法にも謳われておりますように、「最少の経費で最大の効果をあげていくこと」が、その責務であると認識しており、このことがお尋ねの「生産性」にもつながるものと考えます。

まさに職員一人ひとりが原価意識を持って、それぞれの担当する事務を進めていくことがその基盤になると考えております。

以上

質問要旨

(役所の生産性とは)市民満足度ということか。

---

答弁要旨

今、ご答弁申し上げましたように、「最少の経費で最大の効果をあげていくこと」が「生産性」にもつながるものと考えます。

市民の方々への行政サービスを無駄なく効果・効率的に行うとともに、住民の福祉の増進に努めることで、ひいては市民満足度につながるものと考えます。

以上

質問要旨

役所の生産性とは、社会的価値を如何に最小の経費でアウトプットするかではないのか。

---

答弁要旨

市民満足度を高めるためには、一つには、職員が仕事の効果効率を上げていくことが大切であり、加えて、市民ニーズに対応した施策や事業を企画し実施して<sup>く</sup>こと、つまりご指摘の社会的価値を創出していくことも大切な要素であると考えます。

以上

## 質問要旨

企画力やマネジメント力の向上のため、人事評価システム及び人材育成においてどういった仕組みで反映させるのか。

---

## 答弁要旨

本市の人材育成の基本的な考え方として、職場におけるOJTを中心に、職場外におけるOFF-JTによる体系的な研修や人事評価を適切に運用することにより、職員の育成に努めているところでございます。

人事評価におきましては、ワークライフバランス推進の観点も踏まえて、時間やコストを意識して仕事を行なうような評価指標を新たに設定することを検討しておりますし、また、研修におきましては、「企画力」「マネジメント力」を高めていくために、平成28年度からは全所属を対象としたタイムマネジメント研修を実施しております。

この研修は、仕事の効率化を図ることを目的に、業務改善や業務の進捗管理、といった観点でその考え方や手法を習得させるために実施するものです。

(次ページへ続く)

役職者においては、職場の業務内容の洗い出し、部下の仕事量の平準化を意識して進捗管理を行う、といったマネジメントの観点で、一般職においては、時間を意識して優先順位をつける、業務フローを作成し見える化して業務改善を行う、といったスキルが身につくよう取り組んでおります。

こうした人事評価の見直しや研修を行っていくことで、職員の意識改革と行動変容を促してまいります。

以上

質問要旨

企画力、マネジメント力を評価する仕組みや人材育成を取り入れることを約束頂けるか。

---

答弁要旨

今、ご答弁申し上げましたように、ワークライフバランスの推進、また企画力やマネジメント力の向上といった観点を踏まえて、現在も人事評価指標の見直しやそれを踏まえた研修体系の見直しを検討しているところであり、まとまりましたら市議会にご報告させていただきます。

以上

質問要旨 AIとは別に、行政改革の大きな一翼を担うと思われる RPA を活用する考えはあるか。

---

### 答弁要旨

ご指摘のとおり、AI につきましては、現在コールセンターで人が行っている FAQ 業務を、LINE の中で AI の特長である類推機能や学習機能を活かすことができないかといった研究を進めております。

一方、RPA は、先ほど申し上げましたとおり、定型的な繰り返しが多い作業で活用できる可能性が高いのではないかと認識しております。

現在、複数のシステムベンダーからそれぞれの RPA の特徴や操作性、費用傾向などを担当職員がヒアリングを行っているところでございまして、今後、導入に係る費用対効果を踏まえつつ、適用可能な業務分野や事務処理を探るため、全庁的な調査を行う必要があると考えております。

以上

質問要旨 RPA を活用する必要性は。

---

答弁要旨

RPA の活用により、定型的な繰り返しが多い作業の効率化が図れれば、職員は政策企画業務や高度な専門性を必要とする業務に、より多くの時間を費やすことができ、また超過勤務の抑制にもつながると考えております。

官民間問わず働き方改革を求められているなか、RPA の活用は、その一助となると期待されており、本市においても検討を進めてまいります。

以上

質問要旨 所管課から RPA の活用を受けて、行政管理課や情報政策課で検証し判断しては時間がかかりすぎではないか。

---

答弁要旨

RPA の活用により、所管課事務の効率化を期待できますが、調査を進めていく中で、導入するにあたっては、プログラムの作業を伴うことや、どのような業務分野や事務処理を RPA に置き換えることができるか、置き換えるにあたっての体制をどうするのかなど、多くの検証や調整が必要なことがわかってきましたことから、所管課に対して、待ちではなく能動的な姿勢を持って、事務改善を所管する行政管理課と、システムの総合調整を所管する情報政策課が係わっていくことが必要であると考えております。

以上

質問要旨 RPA や AI などの ICT を統括する課を設置し、  
各課に ICT 利用の提案をする仕組みが必要では。

答弁要旨

各課に RPA などの ICT 利用を提案するためには、実際の業務の場面で一定の効果があるといったことについて、所管課の認識や理解を促進していくとともに、費用対効果を十分に踏まえた上で、どのような業務に適用できるか把握していく必要がございます。

このような状況にありますことから、現在のところ統括する課の設置については考えておりません。

以上

質問要旨 RPAを含めたICTの統括課はどこが担うべきと考えるのか。

---

### 答弁要旨

現在は、働き方改革にもつながる、業務の進行工程に対する改善策のひとつとして、RPAなどのICTの活用について、まずは、全庁的な事務分掌を統括している行政管理課と、全庁的なシステムの総合調整を行う情報政策課が、互いに連携して調査・研究を進めている段階でございます。

このため、先ほども申し上げましたとおり、現在のところ統括する課の設置については考えておりません。

以上

質問要旨 早期に RPA の導入を実施してほしいが、いつ頃を目途に業務に反映させる予定か。

---

### 答弁要旨

先ほど答弁させていただいたとおり、RPA の活用については、既に調査研究を進め、システムベンダー数社から事例紹介やデモンストレーションを見させていただいております。

また、RPA の試行製品を借りて、実際にどのようなことができるかの調査も行っているところですし、適用可能な業務分野や事務処理を調査し、所管課に導入効果等について理解を促していくことも普及にあたっては重要なことであると考えております。

RPA の導入には費用が伴い、活用するためにはある程度専門的な知識も必要なことから、引き続き費用対効果の分析を行い ICT といった言葉に流されることなく、また時期を逸することがないように導入に向けた検討を進めてまいりたいと考えております。

以上

質問要旨

他都市が、通院費を助成する目的は何であるとお考え  
でしょうか。

---

答弁要旨

子どもに関する医療費助成制度は、医療費の一部を助成することにより福祉の増進を図ることを目的として始まったものですが、近年では、こうした福祉的観点に加え、子育て世帯が安心して子育てができる環境の整備などを目的として、全国的にも取り組みが進められているものと考えております。

以 上

質問要旨

医療費助成事業について、ありたいまちの実現のための政策の観点か、経済的支援の福祉の観点かどちらに重きを置くのでしょうか。

---

答弁要旨

医療費助成事業は、一義的には経済的支援を要する人への「福祉施策」であります。先ほどご答弁いたしましたとおり、近年では、子育て世帯が安心して子どもを産み育てることができるための「子育て施策」の観点からも、施策の充実が図られてきているものと考えております。

従いまして、ご指摘のいずれの観点も重要な要素であると考えております。

以上

質問要旨

他の自治体も財政的に非常に厳しい中実施されているが、この自治体図をみてどのように考えるか。

---

答弁要旨

制度比較による見える化により、課題認識を強くしているところでございます。

以 上

質問要旨 誰が見ても分かる事業こそ優先順位を上げて実施するべきではないか。

### 答弁要旨

本市は、最重要課題である「ファミリー世帯の定住・転入促進」に取り組むため、特に市民ニーズが高く、効果があると考えられる、「待機児童対策」や「学力向上対策」、  
などを重点化する施策として位置付け、優先的に取組を進めているところでございます。

また、こうした主要取組項目につきましては、後期まちづくり基本計画の「保存版」を、今年4月に全戸配布させていただくとともに、市内事業者等との会合など、あらゆる場を活用し、本市の<sup>重点</sup>取組を分かりやすい形で周知しているところで  
あり、総花的で分かりにくかったものが、分かりやすくなったとの声も頂いております。

今後とも限られた財源の中、市民ニーズが高く、喫緊の課題に対して、市全体の既存事業の見直しなどにより、財源の確保に取り組むとともに、事業の優先順位をつけて対応してまいりたいと考えております。

市民に分かりやすく発信して

以上

## 質問要旨

この事業を行うことによる社会的価値についてはどのように考えているのか。

---

## 答弁要旨

子どもは社会全体で育てるという観点から、自治体によって異なる制度で運用されるのではなく、基本的には国の責務として必要な財源措置を講じるべきと考えております。

お尋ねのこの事業を行うことによる社会的価値につきましては、所得制限の撤廃等により、社会全体で子どもを産み育てる環境の創出や、親の所得に左右されない子どもの医療の最善の利益という観点から見ると、財源の許す限りにおいて、価値あるものと捉えております。

以 上

質問要旨

中学校卒業までの医療費の無料化を実施する考えはあるのか。

---

答弁要旨

子どもの医療費助成事業については、これまで県制度を超えて、市単独で順次制度を拡充してきたところですが、今後、持続可能な制度として、何が出来て、何が出来ないのか、財源と近隣市との近衡などの観点から、引き続き検討してまいります。

以 上