

審議会等会議録

審議会等の名称	令和7年度第1回山口市行政改革推進委員会
開催日時	令和7年10月29日（水曜日）10：00～11：30
開催場所	山口市役所本庁舎（山口総合支所）4階庁議室
公開・部分公開の区分	公開
出席者	井竿 富雄、陳 禮俊、重村 奈津枝、小池 政弘、岡崎 大輔、青木 美弥子、平田 隆之、恒富 竹司、重見 武男、藤井 智佳子、原田 尚美、益田 徳子（12人）<敬称略>
欠席者	徳永 雅典、石川 朋美、八坂 智浩（3人）<敬称略>
事務局	総務部：山田部長、平野次長 行政経営課：原課長、秋穂主幹、畠山副主幹
議題	第二次山口市行政改革大綱後期推進計画（山口市行政サービス向上推進計画）の進捗状況および今後の取組について
報告事項	なし
内容	<p>次第に基づき以下のとおり進められた。</p> <p>1 議題</p> <p>第二次山口市行政改革大綱後期推進計画（山口市行政サービス向上推進計画）の進捗状況および今後の取組について</p> <p>【会長】第二次山口市行政改革大綱後期推進計画（山口市行政サービス向上推進計画）の取組状況について、事務局から説明をお願いします。</p> <p>【事務局】資料説明</p> <p>【会長】事務局からの説明に対し、委員の皆様に1人2分程度で、御意見等いただければと思います。</p> <p>今回は、新しい本庁舎が供用開始されたということもありまして、利用をされる市民、あるいは関係団体として、先ほど事務局からも説明がありましたけれども、これまでよりは便利な点や、それから、いや、やっぱりちょっと不便、あるいは改善されていないというようなことがありましたら、その辺りも、重点的に御意見をいただけたらと思います。</p> <p>御意見、あるいは御質問等に回答すべき内容がございましたら、総括して事務局の方からお答えいただくということにしたいと思います。</p> <p>それでは、A委員さんの方からお願いをします。</p> <p>【A委員】先ほど、重点的な取組について、御報告をいただいたところでございまして、事前にいただいた報告書の方も拝見させていただき、その感想と質問になろうかと思います。</p> <p>「基本方針Ⅲ 安定した行政サービスの提供基盤の確立」の部分で、まず、（資料1）36ページから38ページの働き方改革の部分ですけれども、職員の方々の働き方改革について、各方面に取組をされておられることも分かりましたし、そ</p>

の取組が実績である数字の方にも表れてきているなというのが、まず感想でございます。

働き方改革というのは、どの業界も課題でございまして、必須であるものでございますけれども、今の人材不足ということを背景にいたしますと、その人材の確保というところと、定着、こちらには働きやすさと働き甲斐、両方を持ち合わせることが大事であろうかと思っておりますけども、この部分を行政の方では、なかなか難しいところではないかと思います。

(資料1)15ページから17ページにもありますが、窓口サービス改革について、先ほど御説明いただきましたが、窓口利用体験調査結果にもありますように、市民サービスの向上された窓口ということで、実績としてかなり成果もありますし、取組の方もされておられるところです。

そこで質問なんですけれども、まず1点は、実際に現場の職員さんから見たときに、下の職員の方も事務量が減り、現場の職員の方々の評価にも繋がっておられるかというところと、もう1点なんですけども、(資料1)33ページにございます働きがいのある職場づくりの中で、今回1点、未実施から一部実施の方に上がった取組ということで先ほど御説明ありましたけれども、人材育成確保基本方針ですか、こちらの方はもう改定をされたとのことでした。そして、人事評価システムということで導入されておられますけども、令和6年度に改定をされて、令和6年度には実施予定だということで確かに記載があったと思うんですけども、令和7年度まで、また伸びる背景というのではなく、この2つについて御質問させていただきたいと思います。

【B委員】色々と御説明をお聞きして、待ち時間の短縮ということに関しては、銀行の窓口でもいかにお客様にお待ちいただかずに、気持ちよく帰っていただけるかということは、常々、色々な経営目標としても掲げているところであります。実態を申し上げますと、ある支店よりも、ある支店の方が待ち時間があるなど、全部データで管理ができる。こういう仕掛けがあるわけですが、そういったときに、待ち時間の長い支店の支店長なり、役席が、自分の支店の課題として、実際に待ち時間の短いところに、色々な知恵を授かるようなことを、民間企業、地域金融機関でもやっているところであります、同様の取組により、待ち時間が短縮されたということに関しては、非常にすばらしい取組だなというように考えております。

また、収納窓口を設けさせていただいておりますが、当たり前のことではありますけど、旧庁舎に比べれば、格段に、職場環境が良くなつたと申しておりますので、付け加えておきます。

気になったところが、実は1点ございます。御説明の中で、「代行受付」いう文言をお使いになりましたが、私は違和感を覚えます。といいますのも、色々な手続きがある、定住された方、親族がお亡くなりなられた方が、例えば、A、B、C、Dという窓口に、手続きに本来行くというところを、集合窓口で全部受け付

ける。データ化されていて、飛ばせば窓口1つでおそらく済むから、こういうことが出来るんだろうなというように思うのですが、この代行というのはあくまでも窓口AがB、C、Dの代行をするという言い方ということですね。これは、いかに言っても、こちらサイドの感覚で、市民目線ではないなと。銀行ではお客様目線だったら、絶対こういう言い方はいたしません。一括受付とか、まさにワンストップ受付という文言を使いもこれを代行という発想は、ちょっと民間ではあまりないなと、こういう感想を持ちましたので、申し上げました。以上です。

【C委員】御説明ありがとうございました。資料3のデータにおいても、待ち時間が短縮しているということは分かるんですけれども、ちょっと1点気になったのが、待ち時間が短縮するということで、市民の満足度が高まったということに、それがなぜイコールになるのかというところが、ちょっとよく分かりませんでした。計画の目指す姿が市民満足度の高い行政サービスとあるんですけれども、ここで謳っているのは、待ち時間が短くなりましたということだけで、実際に市民の方へのアンケート実施とか、そういったことはされないのかなという疑問がありました。以上です。

【D委員】私は下関市で、こういった窓口のシステムを1度利用したことがありますね。転居などに関わるところで、窓口に行ったら係の方が全てやってくださって、住所変更に関わる部署に対しても全部通知が行きますので、(他の窓口へは行かれなくても)大丈夫ですと言ってくださいました。どなたでも対応が出来るというように、先ほども説明がありましたが、その際も新人の方かなと思われるような方が対応してくださいって、打ち込みとか必要なことに関しては、上司の方にいちいち聞かれていました。やっぱりそれって、やっていただく方としてはちょっと不安かなということを覚えましたので、窓口では、自信を持って、受付していただけるような体制をとっていただきたいなというように、市民の側としては思いました。サービスとしては色々なところに行かなくても良いというところは、大変ありがたかったなと思っています。

それと、資料1についてなんすけれども、働きがいのある職場づくりのところで、男性の育休取得についてあり、令和3年度の6%から、今年度は飛躍的に66%に上がったということなんですが、これって分母が小さくなつたということで、もしかすると66%に上がつたのではないかなと思っています。それでもやっぱり、子供を持った人たちのうち、育休を取つた人の数というのが6割ぐらいで、全員が取れていなといふところに、何か問題があるんじやないかなというふうに思いますし、短い間でも休みが取れる、産後のお休みのようなものもあつたりするんですけど、それさえ取れていなといふのかなというふうに思うところもあり、育休がとれない職場環境というのが、いかがなものなのかなというふうにも思います。やはり育休をとれば経済的な不安もありますし、自分の仕事を誰がどのようにシェアしてくれるのかというところもある。そこのあたりの職場環境の課題を払拭するという意味で、育休を取られる方だけへの研修とかではなく

て、やはり全員にその辺を理解していただけるような研修を、広くやっていただけたらなというように思います。以上です。

【E委員】御説明ありがとうございました。まず、今日は不在者投票以来、2回目の市役所になります。とても気持ちの良い建物だなと思いながら参りましたが、単純な感想なんんですけど、以前の市役所の古い建物と比べたときに、素敵な部屋なんんですけど、すごく閉鎖感があるなど。ちょっと外の空気が全然分からぬみたいなところがあり、職場環境としてどうなのかなということを思いながらこの部屋に参りましたので、第一印象としてお伝えしたいと思います。

御説明いただいた部分ではワンストップ等による業務の効率化がでけて、非常にいいなと思います。パソコンを使う世代以下の人们にとっては非常に馴染みもあると思いますし、ある種当たり前の部分かなとも思いますので、大変良い取組ではないかなと思いました。先ほどからの御意見にもありましたけど、例えば市民の人たちの生の声とか、職員の方々の生の声というのが、今の段階ではちょっとまだ集まりきってないのかなという気もいたしますが、例えばさっきD委員さんが言われたみたいに、ちょっと任せにしている感じとか、機械がやってくれる感じというのが、不安になるかもしれないなというのは、あるかなと思つたりしました。あるいは職員の方にとっても、もしかしたら時間をかけてコミュニケーションすることによって分かっていたことが、シンプルになったことによつて、コミュニケーションが取りづらくなつたとかということがあるのかなというよりも想像いたしますので、良くなつてメリットがたくさんあるとは思うんですが、何かそのデメリットというか、抜け落ちる部分があるんだとすれば、そこを空いた時間でどうやって補っていくのかなというところが気になつたというか、今後の課題として、面白い部分だなというふうに思いましたので、また状況がわかつたら教えていただければいいかなと思います。

その他、資料を見させていただいて、私は地域づくり協議会の皆さんとのお付き合いが深いので少し教えていただければなと思った点がありましたので、この時間を使って少し発言したいんですが、今ちょうど山口市内の協議会の皆さんは地域づくり計画の見直しの時期で一生懸命取り組まれていらっしゃいます。私が一番深く関わったのは設立5年ぐらいのときで、2回目の地域づくり計画を作るという段階だったので、最初は市役所の人に関わっていただきながら作つてみたところが、2回目で少し自分たちの力を発揮してやらなければいけないという、そういう時期だったんですね。今回も少しこれかの地域のお手伝いをしたり、視察をさせていただいたりした時に、かなり自治が進んでいる感じはお見受けしています。皆さんのが主体的に地域づくりをしようとか、自分たちの計画を自分たちの力で作るんだという意識改革も進んでいると思いますし、そういう実力もついているなというように思いました。なので、褒めてあげるべきポイントがかなりあると思うんですけども、そういうつたフィードバックみたいなものがきちんとされているのかなというのは、ちょっと気になつた点でした。つまり、自分た

ちが自然に段々と成長していく、良くなつた部分があると。地域の皆さんは真面目なので、100やることがあるとして、大半は出来ているんだけど、残りの2割ができるないところに着目してしまって自信がなくなるとか、やっていることに対する疲労感みたいなものが出てくるとか、どうしてもそういった所に着目してしまう。だけど、出来ていることがたくさんあるなと私は感じましたので、そのあたりをきちんとフィードバックしてあげるということが、おそらく大変重要なんじゃないか、そのあたりの仕組みができるといいなと思いながら資料を見させていただきましたので、お伝えしたいと思います。以上です。

【F委員】私は仕事もしているので、よく市役所とか、小郡総合支所とか行くんですけども、まず1つ、E委員が言われたように、この市役所はすごく素晴らしい建物で、でも何となく職員さんと今までコミュニケーションがしっかりとれていたんですけど、なかなか距離があり遠い存在になつたなという感じがします。総合支所へ行くと、カウンター越しでお話がゆっくりできるという感じがするんですけど、報告書の中に移動市長室って書いてありますよね。私たち市民からすると、本当は自分が探さないといけないんですけど、市長さんいつ来られるのかなとか、一般市民はあまり知らなくて、いつも市長さんが来られたときに登壇するのは、地域づくりのトップの会長さんばかりで、そういう人たちが代表でお話なさるんでしょうけれど、市民の生の声が果たして市長さんの耳に伝わっているのかな、それとも伝わるべきではないのかなっていう感じがします。

私も地域の女性団体の関係で年1回は市長さんと、ざっくばらんにお話する機会はあるんですけども、一般的に私の友達なんかも、あるところに行くと、女の人はしゃべるななんて言われたとかですね、そういうこともあるようですが、その辺り少し改善いただければなと思っておりますので、よろしくお願ひいたします。

【G委員】報告書の御説明ありがとうございました。4点、ちょっとお話したいと思います。今、F委員さんがおっしゃられたとおり、すごく建物が綺麗で明るくなつたんですけども、印象としては、雰囲気がちょっと暗い感じがしました。音もBGMとか、もちろん無いのでシーンっていう感じで、どこに行っていいのかもちょっと分かりにくくて、キヨロキヨロするけど、職員の方と目が合うということもなく、お仕事に集中されているなと。以前だと各部屋に扉があつたので、職員の方が見られるっていうのは窓口業務だけだったと思うんですけど、今皆さんのが働かれている様子っていうのが、中央の廊下からは、すごく目に入ります。お仕事もあるかと思うんですけど、もう少し挨拶だとか、声掛けがしやすいような雰囲気、明るい雰囲気を働いている方が出されると、声掛けしやすい、話し掛けやすい、こういうことも市民満足度の1つかなと思います。

(資料1) 16ページにフロアマネージャーの設置と書かれていて、今日上がつてくるときに、ちょっと階段で1フロアずつ見てきたんですけども、今日はいらっしゃらなかつたですか。

【事務局】1階には毎日います。

【G委員】ちょっとそれが、どこにいらっしゃるのかが分かりにくくて、もう少し目立たせたらどうかなと。分かりやすさをもう少し、強調していただきたいなと思いました。

あとは、書かない窓口に移行されていくということですけれども、そういった時の対応のマニュアルというか、もし、こういうことでちょっと長引いてしまったとか、そういった課題が起きた時の蓄積や改善は、どのように共有されているのか、そういったフローがあるのかなということが気になりました。

4点目で、同じくなんですけれども、計画の遅れの内容が、ほとんど実施ということで書かれていませんですけれども、うまくいっていないことの深掘りということも大切だと思いますので、そのあたり、うまく進捗していないところの共有というか、改善についても、どのように蓄積されているのかなということが気になりました。以上です。

【H委員】御説明ありがとうございました。私の方から2点なんですけれども、まず今日初めて新庁舎に参りました。すごく緊張する雰囲気、ピリついたシーンとする感じって他の委員さんも言っておられるんですけど、今、G委員さんのお話を聞いて、BGMかなって思ったんですね。何かこう、緊張感が取れるというか、商店街もBGMが流れているので、何となく足取りも楽しく軽やかになるんですけど。何となく足取りが緊張する感じがしましたので、すいません、それを1つ言わせていただきます。

私の方から2点、(資料1)15ページと、資料3でも御説明ましたが、窓口の一元化で待ち時間がかなり短縮されたという話で、おくやみ窓口でも60分ぐらい短縮というのは本当に素晴らしいですし、おくやみという名前も、遺族の方の本当に心情に寄り添って死亡手続きというところに行くよりも、全く気持ちが違うだろうなと、本当に思います。一方で、出生届は今後さらなる展開というところで、これはおくやみと反対ですね、減るんじゃなくて増えるということで、喜ばしいことなので、およろこび窓口ですか。何かこう、おくやみ窓口って素敵な名前があるので、出生届も同じぐらいの名前にして欲しいなというように思いますし、(資料1)15ページには、安心して相談できる福祉総合相談窓口の充実について、令和7年から実施というように書いてあると思いますし、資料3のスライド10のところですね、まだまだ書いてある様式が多いというところで、子どもが生まれたときの福祉の手続きって本当に書くことが多くて、下の子がまだ小さいと本当に大変です。この辺りも実施されているのであるならば、令和7年度もあと何ヶ月かなので、実施状況とか、導入なども決まっていることがあれば教えていただきたいかなと思います。

2つ目です。先ほどE委員も言っておられた、(資料1)36ページの男性の育休の取得がぐっと上がっていって100%を目指しているという機運は感じられます。ただ、子育て支援の現場にいますと、これは市役所だけに限らず、取らさ

れた男性が多いなというか、取らなくちゃいけないと。やはり市役所も企業さんも数字を求めるから、育休男性取得率が高いぞということが、社会のインパクトになるとは思うんですけども、子どもの育ちにとって意味ある育休というのを、男性の方には取って欲しいなということがあります。ですので、まずは5日未満のお休みの方達がこの数字に入っているのかなとか、しっかりと半年以上とか、1ヶ月以上取っているのかなというところが気になつたので、そのあたりの日数のカウントっていうのも、とてもこれから大事になってくるんじゃないかなと思いますので、分かっている範囲で日数とかも御存知でしたら、この66%の、真相を知りたいなというところです。以上です。

【I 委員】御説明ありがとうございました。3点、お話をさせていただきたいと思います。

1点目ですけども今日の資料の、資料2の2ページ目ですけども、この中にフロアマネージャーの配置ということがございまして、これ私は今までの経験からもかなり評価をしております。いわゆる定年延長であるとか、そういうノウハウを持っている職員が、これからも職員として携われるということもあると思いますが、旧庁舎の前には、今でいう中央郵便局に市役所がって、昭和50年に旧庁舎の方に移ってまいりました。当時と比べますと、今の郵便局は、ほとんどワンフロアだったんですね。市民との距離が非常に近かつた。それが、旧庁舎に移ったときに、山口大学の旧校舎だったため、全部教室なんですね。教室を庁舎にしたので、かなり分散をしたと。要するに、これは行政の効率化の面で非常に問題だというようにずっと思っていましたけども、今回、新庁舎では一連的な、非常に大きなスペースを設けられたということで、ある面では非常にいいかと思いますけども、先ほどから意見がございましたように、私も色々と市民の意見を聞くと、やっぱりちょっと職員との距離が遠いというような意見が結構多いなど。そういう時も、やはりこういうフロアマネージャーとかですね、そういう緩衝になるような人の活躍というのは、これからは必要なんだろうなと。特にデジタル化という時代において、やはり行政のデジタル化に不得意な人というのは結構多いわけで、そういう人に対する色々なフォローをされていくんだろうなと思い、これは非常に評価をしているということであります。もっと進めていただきたいと思います。

それから、もう1点はですね、昨年に人材育成確保基本方針が定められましたということで、先ほどからかなり意見ございましたけども、個人的にもやっぱり新庁舎の建設とか、いわゆる定年延長とか、先ほど言いましたようにデジタル化であるとか、働き方改革とかですね、色々な要素が加わる中で、いわゆる行政改革で人材育成っていうのは、基本的な項目だというように思っております。けれども、(資料1)33ページをちょっと見ていただきたいんですけども、人材育成確保基本方針の策定を令和6年に実施をしたと。人事評価システムも令和6年度に見直したとあるが、下には令和7年度にも見直すと書いている。要するに、7

年度中にも人事評価システムを改定するならば、計画としても、7年度にやっぱり実施をするという計画にすべきじゃないかと、そんな感じがしています。こういう計画は当初は5年から9年までの計画の中で、取組を実施したら固定化する、いわゆるクローズするのかなと思ったら、本体の方は毎年度見直しをするというふうに書いてあるんですね。その辺の取組について、全体の流れや考え方をちょっとお聞きしておきたいなと思っています。

それから3点目ですけども、これも、私もずっと思っていますけど、前回も言ったと思うんですけども。市民の満足度というのを、基本的に定性的な調査や定量的な調査と言われますけども、例えば、満足している割合が何%なのかと。こういう評価は一方で、とりあえずそのままの満足度の構成要素の一つにすぎず、言ってみれば、その深みがないと。例えばそれは、対応がいいのか、効率がいいのか、色々な項目が取組としてある中で、一括で定性的に市民の満足度が高いからいいんだと。目標に沿っているのか、本当にこういう評価でいいのかというの、昔からちょっと疑問に思ったところがございまして、先ほどからありましたように市民の立場から見たときに、本当に業務が効率化されている、満足されているのかということはですね、やはりちょっと聞き取り調査とか、他の自治体でも取り入れておられる手法なので、そのあたりをぜひ取り入れるなど、今後とも検討していただきたいというふうに思っています。以上です。

【J委員】最後になりましたので、皆さん同じようなこと言われるなと思い聞いておりました。E委員さんもおっしゃいましたが、私は地域で、地域づくりなど色々頑張ってやっておりまして、まずそれに対する補助というのがありますので、その辺には感謝しております。また、安心、安全で暮らせる地域づくりとも計画にありますので、それに沿ってやっていただきたいなと思っています。何点か聞きたいんですけど。1つは、マイナンバーなりデジタル化でございます。私もスマホはできません。やりますけど、面倒くさいんですよね。LINEをやれとか言われるんですけど、なかなか難しいなと思います。マイナンバーカードもですね、国がもうちょっと強く出てくれて、こういうメリットがあるよって言ってくれれば、ついていけるんでしょうけど。あんまりメリットがないし、友達に聞けば、誰かがカードをなくしたとかいろいろ聞きます。子供たちは、まだ70代だから使えるっていうんですけど。その辺はどのぐらい普及率があるのか、それがどういうふうにデジタル化になっていくのかっていうことをですね、考えていかないと、デジタル化ってなかなか進まないなと思います。それと、やはり物を見るときに、今の子どもたちは、スマホであれ、小さい字で見るんですけど、私たちの世代はもう活字になっていますので、やはり全部がデジタルになると、なかなか難しいかなというところも思います。その辺は、全部デジタル化するっていうことじゃなくて、色々考えてやっていただきたいなというふうに思っております。

次に、機構改革で土木事務所なり、農林振興事務所が南部にも出来ました。今

までは、ちょっとお願ひに行くと、これは本庁に行かないと分からんよって言われましたけど、ある程度教育量が増えたんでしょう、一か所で解決できるというのはいい試みだと思いますし、また本庁まで来るのも大変ですので、南部では小郡ができる、北部でもできるとかになれば、もう少し進むのかなというふうに思います。

それと、育休については、私もこの66%といって何をもって66かなと思いました。先ほど、取らされたという話がありましたけど、私も前職のときに、ちょうど育休が始まって、子供の名前をつけるとか、何でもいいから休めと。年休でとったら駄目だろかと言うと、課長から、育休で取れと。そういうのも言われないと分からぬし、やっぱりちょっとプッシュしていただけると、取りやすいんじゃないかなと。所属長とか、トップが言ってくれないとなかなか取りにくいところもありますので、その辺は意識してほしいなと思います。時差出勤とか、色々な制度もありますので、よそがやっていて山口市にないようなことがあれば、どんどん取り入れていただきたいなというふうに思います。

最後に意見なんんですけど、私も温かい対応になるといいなと思います。まず電話をかけたりすると、録音させていただきますと。今の時代しょうがないよって子どもは言いますけど、なかなか思うところもある。一番びっくりしたのは、他の会議でも来ることがあるんですけど、一度出てしまうとロックされて入れない。外から帰ってくると開けてくれって言わないといけない、だったら会議室を開けといたらいいじゃないかと思いますが、なかなかそれは難しいと。防犯とかあるかもしれませんけど、その辺は考えていただきたいと思います。

窓口についてはですね、早くなつたというのを、皆からも聞きます。1階とかに来たときには職員にやってもらえて大変よかったですと。私は3階から上によく来るんですけど、先ほど言わされましたように、何か閉塞感があって、どこに行ったらいいんだろうかということがあります。前は、課名とかも書いてありましたけれども、前の人人が受付し終えたら、自分はどこでどういうふうにしたらいいのかなってすごく感じるんですよ。やっぱりその辺を、市民の側もあるでしょうけれども、やはり、職員さんも働きやすいという環境はですね、大事だと思う。それが市民に伝わるんだと。どこに相談に行ったらいいのかがわからなければ、うろうろしてしまう。だからその辺、いろいろ貼るとやっぱり美化とかいうこともあるかもしれませんが、もう少し最低限のインフォメーションとかですね、そういうものが必要じゃないかなとか。コピーについてもちょっとするにも、あっちまで行かなといけないとか言われるんですよ。やはり職員のこともよく聞かれてですね、それが市民向上に繋がると思います。市民からも当然聞かれる必要があると思いますけれども、職員からも同じように意見をとっていただいて、こういう改善点があるんじゃないとかいうのは、皆が思っているんじゃないかなと思いますので、その辺を考えていただきたいなということで、終わらせていただきます。

【会長】貴重な御意見、ありがとうございます。結構、重なった御意見もあったような気がいたします。これに関して、事務局の方からまずお答えをいただけたらと思います。

【事務局】色々な御意見をいただき、本当にありがとうございました。御質問のうち、主だったところを御説明をさせていただきたいと思います。

まず、A委員さんからは、窓口サービス改革は住民のメリットに対し、職員はどうなのかという話があったと思います。業務改革におきましては、住民サービスの利便性向上という側面と、職員の業務効率化を図っていこうというのをテーマにして取り組んで参りました。もちろん仕組みを導入するときには、色々と知恵を出し合ったりしまして、そこには結構時間かかったんですけれども。やはり仕事のやり方自体を変えていこうということで、その中にうまくデジタルを使つていこうと。特に1階の総合窓口あたりは、職員の業務負担の方も、従前に比べると、大変減ってきているなど感じているところです。取り組んでいる職員が、主体的に業務改善をしていきたいという気持ちも大きく、それが成果につながり、職員の人材育成や、モチベーションアップにも繋がっているのかなと捉えています。今は一部の窓口だけですが、フロア全体でこういったことを共有していきたいと思っているところです。

もう1点、人材育成確保基本方針の策定や人事評価システムの改定が長引いたという、御指摘があったと思います。こちらについては、策定するにあたって職員のアンケートも取つたらどうかという内部の意見もあり、改めてそういうことをやつた上で策定しようということで、少し遅れが生じたというところでございます。

B委員さんからは代行受付という言葉がいかがかということですが、確かにおっしゃるとおりだと思っております。ワンストップというのが基本なんんですけど、今回は取組を説明する関係上、仕組みを説明する上でも、こういった言葉を使つてしまつたんですけども、ワンストップ窓口に限らず、色々な業務を考えるときには、対外的な目線というのがすごく重要と考えておりますので、大変参考になりました。ありがとうございます。

C委員さんからは、窓口の時間短縮が満足度に繋がっているのかという意見もございました。これは待ち時間の短縮ということもございますし、あと分かりやすさであるとか、書いていただくことの負担の軽減、この辺りをトータルして、市民の皆様に、ストレスなく手続きを行つていただくことが一番なのかなと思っております。ただ、御指摘にもあったように、それが本当に満足度に繋がっているのかっていう測定まではまだ至つておりませんので、例えば、御意見にもありましたように、アンケートなど、窓口にいらっしゃった方にちょっと聞いてみるとか、本当の満足度がどうなのかなということは、今後しっかり検討して参りたいと思います。

D委員さんからは、下関市での例もいただきましてありがとうございます。私

たちも来庁者の方に不安を持ってもらうようなことはよくないと思っておりますので、しっかりと対応をしていきたいと思っています。半年たつたこともありますし、窓口職員も自信がついてきたところなのかなとは思っております。

育休のお話もございました。6割とまだまだですので、御指摘にもありましたけれども、取りやすい環境作るのがやはり一番重要かなと思います。どうしても自分が休んだら、他の人にちょっと迷惑がかかるなみたいな、そんな気兼ねを持ちがちだと思うので、やはりチーム全体でも取りやすい、みんなでカバーするよというような、そんな意識づくりというのは徹底していく必要があると思っております。ただ、この辺りは、従前と比べるとだいぶ醸成が図られてきたこともあります。それが今回ちょっと指標に表れてきたというところでございます。

E委員さんも御意見ありがとうございました。窓口でもDXというのが全面に出てしまい、全部が機械だと無機質な窓口になってしまうんじゃないかなという懸念もあるんですけども、市では来庁者の方との会話のキャッチボールをしながらやっていくというスタイルを重視しております。その中で、機械にゆだねられるところはうまく活用しながら、手書きの負担を軽減したり、手続きにかかる時間を短くしようということなので、引き続き、来庁者の方ともキャッチボールにより、しっかりと理解し、納得していただけるということを重視して参りたいと考えております。

あと地域づくりについてはですね、地域の方たちへの取組に対するフィードバックというのは大変重要だと思いますし、さらにそれが、今後の更なる活動の動機付けにも繋がってくるのかなと思っております。今回いただいた御意見については、私どももそうですし、担当所管課の方にも共有して参りますので、今回の御意見を参考に対応して参りたいなと思います。ありがとうございます。

続きまして、F委員さんからは、職員とのコミュニケーションがとりづらくなつたということで、庁舎のセキュリティの関係上、このバックオフィスには皆様の大切な個人情報がございますので、物理的なセキュリティ制限を設けさせてもらっているところです。その関係で、どうしても従前の庁舎と比べると、職員との距離感というのが生じてしまっているのかと思います。ただ、職員もやはり来庁者がいらっしゃったらすぐにお声掛けするとか、周りに目を配ってやっていくっていうのは、まだまだこれからしっかりとやっていかなければいけないなと思っています。あと、市への御意見に関しましても、移動市長室という手法の他にも、市ホームページから御意見をいただくとか、あるいは市長の手紙もありますので、このあたりは広報広聴課であるとか、各所管課において、御質問や御意見が届きましたら、対応や回答をさせていただいておりますので、こういった手法も、ぜひ御活用いただければなと考えております。

G委員さんからは、本庁舎の第一印象が暗いということでした。御意見の中で気になったのが、どこに行ったらいいか分からないというのは、そこは私たちも改善しなきゃいけないなと思っております。サインや矢印など、職員目線でいろ

いろいろ試行錯誤を重ねているところなんですかけれども、まだ客観的に見てわかりづらいよという御意見は、やはり大切にしたいと思いますし、すでに半年経ちましたけれども、まだ改善すべきところは結構あるんだろうなと思っています。分かりやすさという点は、関係部署とも共有して、対応していかなければなと思います。あと、声かけとか挨拶も、職員としてすごく重要なところだと思いますので、そこも周知して参りたいなと思います。

それと、改善フローのお話もありました。窓口での課題点というのはやはり日々出てきています。それはもちろん職員間では共有していますし、なるべく早く部局間でも共有して、随時、改善を図るようにしておりますので、出てきた課題で窓口全体にかかるものは、窓口関係課での推進会議などを定期的に開いて、そこで共有して改善していこうと、こういったことを繰り返して、どんどん良くしていく形なのかなと思っております。

また、計画に遅れや一部取組となっている項目については、要因は様々なのかなと思っております。着手する時よりも、より良い取組にしたいなということもありますし、関係機関との調整が必要なものもございますので、そういった調整が少し長引いているとか、全体を通して言えば、そういったものが主立ったところなのかなと考えております。

続きまして、H委員さんからの御意見でございます。こちらも、庁舎自体が少し緊張するということですね。おくやみ窓口についても、ありがとうございます。御意見にもありましたが、出生についても、今後、ワンストップでの取組を進めて参りたいと考えております。今関係各課で、どうしていけば一番うまくいくか、調整を進めているところでございます。名称についても、御意見を参考にさせていただければと思っております。あと書かない窓口の拡大についてです。市役所全体の窓口の手続きで言えば、書かない窓口はまだまだ限定的です。ですから、出生に関する手続きも含めて、件数が多いものとか、書くことに負担を感じておられる手続きから、優先的に対応していかなければなと思っております。

育休のお話もございました。おっしゃられたように取らされた感みたいなのは良くないと思っていますので、そこは先ほど申し上げたとおり、しっかり取りやすい環境を作っていくというのが一番重要だと思っております。日数の関係等のお話もございましたけども、実績値は2週間以上育休を取得した職員の割合になります。ただ、割合全体の実数までは、あいにく本日資料を持ち合わせておりません。

続きまして、I委員さんからの御意見でございます。どうもありがとうございます。こちらも新庁舎は距離感を感じるということで、その中でも緩衝的な役割が重要なんだというところで、委員さんもおっしゃいましたが、そこは職員というか、人がやはり担っていくべき部分なんだろうなと思っています。しっかり目配りするとともに、いきいき笑顔で対応していけるようにして参りたいと考えております。あと人材育成確保基本方針の取組のあたりの記載について、記載が

不十分だという御意見と捉えたんですけれども。計画も大きな部分が変わった場合には、例えば、前期から後期の推進計画作るときは、コロナ禍あたりはDXが急速に進んだということで、大きく構成を変えております。個別の推進項目につきましては、毎年ローリングしていくというような形で、実行計画のような形で取り組んでおります。どちらかというと、実績を主に書いているところもあって、今後の取組の方向性とか、その辺が少し薄い部分があったのかなと思っています。個票の一番下あたりの、今後の方向性のあたりの書き方については、今後検討して参りたいと考えております。

あと目標値の設定、市民満足度のお話がありました。おっしゃるとおり、全ての計画の目標値が本当にその事業の成果を的確に表しているかといったら、そうではない部分もあるのかなと思います。特に、市民満足度とかで設定している指標については、色々な事業の総体がその満足度に繋がるという側面もあるのかなと思っています。ですので、今後、次の計画等を作る際が中心なってこようかと思いますけれども、目標値をどうするのがいいのかというのは、先ほどの御提案にもございましたけれども、アンケートというか、聞き取り調査というか、そういう手法も検討しつつ、継続的に取れる指標なのかといった視点も含めながら、より良い成果の把握の仕方というのは、考えていく必要があるかなと感じております。

最後になります、J委員さんでございます。こちらもありがとうございます。デジタル化の御指摘があったと思います。マイナンバーカードの普及率でいいますと、大体山口市では8割ぐらいかなと思っております。主なメリットとしましては、コンビニで証明書が取ることができたり、あるいはオンラインで電子申請ができたりといったものがございます。山口市では、図書館のカードをマイナンバーでも使えますとか色々な取組をやっていますけれど、御指摘のとおり、利活用の場面はそれほど大きくないのかなと思っておりますので、そういった活用方法を考えていくことで、持つことのメリットを考えしていくことが今後さらに重要なと 생각しております。それと、全部がデジタル化というのも、なかなかデジタルがなじむ部分と、なじまない部分って、やはりあると思っています。特に窓口での色々な御相談であるとか、やはり人がやっていくべきところなのかなと思っております。その辺り見極めながら、対応して参りたいと思っています。育休の件についても、申し上げたとおり、やっぱりپッシュするということも、所属としてもそういう環境を作りたいと考えております。

最後に、本日委員の皆さんから色々な御意見をいただきましたが、市民サービスの向上につなげるという視点で取組を進めていくべきだと、改めて私ども認識したところでございます。御意見いただきまして、ありがとうございました。

【会長】ありがとうございました。最後に副会長からもお願します。

【副会長】色々と御意見を聞かせていただき、ありがとうございました。行政改革推進委員の立場で、皆さんと一緒に市政の運営とかに関わる、議論するという

ことで、非常に良い勉強になりました。少し前に進んでいるということを実感して、市民の立場から見ても良い方向に進んでいるなと思っております。

私からは2点ほど。私はこの委員の他に大学の教員として、産官学の連携という立場で、(資料1)基本方針Ⅰにも書かれている多様な主体との協働・連携の推進に向けて、多くのイベントなどにも参加させていただいています。例えば、12ページから13ページに書かれたようなことにですね。大学は経済学部ですが、観光政策学科ということもやっていまして、皆さん御存知のとおり、昨年、2024年にニューヨークタイムズの行くべき52の都市に選ばれて、びっくりしまして、色々な現状分析もしているところです。その時によく議論されているのは、なぜ山口市が選ばれたのかということです。1つ重要なのは、ストレスのない旅ができるということで評価されています。もちろん文化とか歴史とかの重みもあって、観光客の立場で山口に来られて、数日間の滞在だけど、もてなしを感じたり、ストレスのないというのが、それが重要なポイントでした。私は30年近く住んでいまして、外国人の立場から見てですね、住みやすいまちというのが1つですね、これが大事なポイントです。落ち着いていてですね。

この委員会でも目指しているようなことですけど、行政は改善していく、私たち市民の立場からはもっと改善して欲しいというリクエストもありますけど、その際に、もう1つ考えないといけないのは、例えば、サービスを提供する、要するに市役所の職員たちですね、時間がかかるから多大なストレスを与えている可能性も否定できないと。行政と市民がフェアにですね、そういう関係を構築するということが非常に大事と思っています。それが今後の取組として、一つ重要ですね。ノーベル経済学賞を受賞した行動経済学という学問がありまして、要するに、我々消費者の合理性を導くような、そういうガイドラインみたいなものができているんですね。例えば、品川駅の床にラインが引いている、羽田空港行き、成田空港行き、新幹線みたいな。実は以前はなかったんですね、みんな迷うんですよ。駅が混乱してしまう。今はそれがあることによって、そのラインを見ながらどこへ行くのかということが分かるようになった。赤十字病院もそうですね。こういうことを我々の生活に応用すれば、例えば先ほど委員さんからもありましたが、どこへ行くかわからないというような、そういう問題も将来的に色々な改善ができるポイント、1つの可能性かなと思います。こういうサービスはこういう花のサインを見て行けば良いとか、それが結局、生活とのリズムですね。我々皆の感情と合致するような、よりハーモニーがとれるような形になっていく。今日多くの委員さんも言われていましたが、コミュニケーションが1つ重要ですね。例えば、行政側の目標と市民課の要望ですね、これは常に数のコミュニケーションすることによって、徐々に改善する方向に向かってくると思います。こういったことで、この委員会の成果も上がっていいくのではないかと思います。以上です。ありがとうございます。

【会長】ありがとうございました。今日色々な意見を聞かせていただきました。

市庁舎も新しくなりまして、書かないで済むことが増えたと。私も開庁してから、今日で3回目ぐらいになるんですけども、大分変わったなっていう感じがいたしました。距離があるとか、やけに静かであるという御意見もあったんですけど、DXのXというのはトランスフォームであります。そのうち皆さんも段々そういう状況に慣れてきて、今はまだ緊張している所もあるんじやないかと思いますが。慣れてくると先ほども出ていたコミュニケーションというのが取れるようになってくるんじやないかなと。まさに時間の余裕ができますので、そういうのができるのかなと思います。少し引っかかったのは、書くものが残っているというところで、障がい者福祉のものが多いなど。やはり、一番助けを必要とする人たちだと思うので、そういうところがどんどん変わっていくと良いのかなと。

まさにデジタルなんんですけども、もう国勢調査も確定申告も、スマートフォンとマイナンバーがあれば一発で終わるというすごい時代が来たなと思ったんですね。今年初めて国勢調査をスマートフォンでやってみたんですけども。一方で、最近、いくつか企業が大変な騒ぎなりました、サイバー攻撃ですね、一撃やられると大変なことになる。便利なんだけど、1発やられると本当に全然動かない。これからは、サイバーセキュリティの観点というのを、1つ入れていく必要があるかなあと思います。

時間が来ましたので、まだ色々と聞けていないこともたくさんございましょうけれども、委員の皆様にはですね、御提案、御意見等がございます場合には、事務局まで御連絡をいただければと思います。本日は大変貴重な御意見、御質問、御提案、ありがとうございました。事務局にお返ししたいと思います。

【事務局】会長どうもありがとうございました。最後に事務局を代表しいたしまして、総務部長より御挨拶申し上げます。

【総務部長】本日は、大変貴重な御意見、御提言いただきまして、誠にありがとうございました。お話をお聞きする中で、少しあはっとするようなこともありました。この本庁舎は1期工事ということで、現在、旧庁舎の解体工事を進めております。その跡地には、市民交流棟としてエントランスの部分と、それから駐車場、広場というような整備を進めており、2年後ぐらいには完成する予定となっております。もう少しお時間をいただくようになりますけれども、そういう整備も踏まえまして、本日いただいた御意見も参考としながら、より良い市役所にしていきたいと考えております。市長からも、市役所というのは市民の皆様のサービスセンターなんだというように、常々言われております。先ほど、コミュニケーション力のお話もありましたけども、このたび、市長が二期目を務めるということで、先日訓示もありましたけれども、その中で、我々職員に対して、対話力を十分身につけていこうと言われました。それは住民の皆さんとのお話を十分に聞くことでもありますし、職員同士も、より対話を進めていこうと。この新しい庁舎もできましたから、よりその辺を密にやっていこうというお話もあったところです。我々も、より良い市民サービスが提供で

	<p>きるような市役所となるように、一生懸命努めて参りますので、今後ともどうぞよろしくお願ひいたします。本日は大変ありがとうございました。</p> <p>【事務局】それでは、本日はこれをもちまして終了といたします。どうもありがとうございました</p>
会議資料	<ul style="list-style-type: none"> ・山口市行政改革推進委員会委員名簿 ・資料1 第二次山口市行政改革大綱後期推進計画（山口市行政サービス向上推進計画）令和6年度実施状況(計画)報告書 ・資料2 新本庁舎整備を契機とした窓口業務改革について ・資料3 新本庁舎における窓口利用体験調査結果について
問い合わせ先	<p>総務部 行政経営課 行革推進担当</p> <p>TEL 083-934-2909</p>