

総務政策委員会会議録

招 集

令和3年7月19日（月）午後1時 議場

出席委員（8名）

（委員長）奥 岩 浩 基 （副委員長）岡 村 英 治
安 達 卓 是 稲 田 清 今 城 雅 子 岩 崎 康 朗
岡 田 啓 介 西 川 章 三

欠席委員（1名）

尾 沢 三 夫

説明のため出席した者

【総務部】辻部長

[総務管財課] 松本課長 柄川総務担当課長補佐

[調 査 課] 足立課長 宇山課長補佐兼行財政調査担当課長補佐

【総合政策部】

[情報政策課] 堀口次長兼課長 福留担当課長補佐

出席した事務局職員

松下局長 森井議事調査担当局長補佐 佐藤議事調査担当係長

傍 聴 者

石橋議員 戸田議員 又野議員 森谷議員

一般1人

報告案件

- ・スマート窓口の設置について [総務部]

~~~~~

## 午後1時00分 開会

○奥岩委員長 ただいまから総務政策委員会を開会いたします。

尾沢委員から欠席の届け出がありましたので御報告いたします。

本日は、執行部から1件の報告を受けたいと思います。

スマート窓口の設置について、当局からの説明を求めます。

足立調査課長。

○足立調査課長 そういたしますと、本日は、5月の総務政策委員会におきましても大まかな概要を説明させていただきましたが、本年10月に運用開始を予定しておりますスマート窓口の設置につきまして、組織機構やレイアウトなど、より詳しく御報告させていただきます。

まず、その設置の目的、あるいは効果についてでございますが、これまでは手続ごとに各窓口を回っていただきまして、手続をしていただいております。これを一括で、提示・受付をする窓口を開設・運用いたしまして、同じような申請書に何度も記載していただくといったようなことの来庁者の負担の軽減や、手続時間の短縮によります住民サービスの向上を図ることにございます。さらには、スマート窓口の設置が事務の効率化にもつながるものと考えております。

続きまして、2の組織機構改正についてでございます。子育て関連手続につきまして、10月に1次稼働を開始いたしますが、そこに向けた体制を整備するために、8月に市民生活部の市民課の中に新たにスマート窓口担当を設置いたします。スマート窓口の人員体制につきましては、再任用職員、会計年度任用職員を含めまして10名程度でスタートする予定というふうにしております。また、来訪者をスマート窓口やほかの窓口に円滑に誘導を行うために、市民課の総合窓口担当所管の総合案内に関する業務をスマート窓口に移管いたしまして、総合窓口担当を庶務担当というふうに名称変更をいたします。

次に、3の今後のスケジュールについてでございます。令和3年8月1日の機構改正によりまして、スマート窓口担当を設置いたします。スマート窓口の開設までの間、窓口の開設準備に当たるほか、開設後の円滑な運用に向けまして必要な研修等を行う予定というふうにしております。市民課ホールへのスマート窓口の仮設につきましては9月中旬に、そしてスマート窓口の運用開始につきましては10月1日を予定しているところでございます。

そういたしますと、別に配布しております資料1を御覧いただけますでしょうか。こちらの1枚目の変更後、2枚目が現行のレイアウトというふうになっております。そして、1枚目に仮設というふうにしておりますのは、今後、本年の12月に予定しております、仮称ですけれども、こども総本部の設置以降に、現在の子育て支援課が使用しているスペースを含めまして、1階各課のレイアウトの配置を見直すこととしておりまして、このたびは暫定的なレイアウトというふうになります。今後の見直しにつきましては、現在調整中でございますが、スマート窓口につきましては、最終的には市民課のスペースを拡張いたしまして、その中に設置する予定というふうにしておるところです。なお、このたびのレイアウト変更にかかる費用につきましては、令和3年度の当初予算におきまして既に予算化させていただいております。

そして、最後になりますが、このたびの一次稼働で取り扱います手続につきましては、子育て関連手続でございまして、別紙2に一覧でまとめさせていただいております。簡単ではございますが、私からの説明は以上でございます。

**○奥岩委員長** 当局からの説明は終わりました。

委員の皆様からの意見を求めます。

安達委員。

**○安達委員** 何点か教えていただければと思いますので、よろしくお願ひします。順序は自分の思いで聞こうと思いますので、よろしくお願ひします。資料2のほうからちょっとお聞きしますが、スマート窓口一次稼働に係る対象手続ということで、縦長の分ですが、自分で1番から13番まで番号を振ったんですが、確認です。1番から6番までが生活年金課の担当かな、今、部署は。それで7、8が子育て支援課。9、10が障がい者支援課。そして、11が子育て支援課、12が学校教育課。そして13番最後が、国民健康保険異動届が保険課という窓口の今の扱いが、これから変更になるという確認でよろしいでしょうか。

**○奥岩委員長** 宇山調査課長補佐。

**○宇山調査課長補佐兼行財政調査担当課長補佐** はい、委員のおっしゃるとおりでございます。

**○奥岩委員長** 安達委員。

**○安達委員** 確認だったので、よろしくお願ひします。それで今回ですね、それぞれの動

線も含めて変更したいがということなのですが、自分の印象で聞きたいところは、今までの窓口の手続が今回の新たな制度導入で、何が変わっていかうとしているのか、何を変えたいと思っておられるのか、もう一度確認させてください。

○奥岩委員長 宇山課長補佐。

○宇山調査課長補佐兼行財政調査担当課長補佐 先ほど、調査課長のほうからも申し上げましたとおり、これまで出生、死亡、転出入等、いわゆるライフイベントが起きたときには、それに伴って複数の手続を取っていただく必要が生じまして、その一つ一つの手続について、担当課の窓口を回って、一つずつお手続をしていただいております。こういったライフイベントに伴って生じるお手続につきまして、スマート窓口で一括で、その方に必要な手続というものを提示をさせていただいて、かつ、その場で申請をしていただいで受付をしていただきまして、可能な限りワンストップでお手続を済ますことによって、住民の方の、例えば申請書を何回も書いていただく御負担であるとか、各窓口を回っていただく負担、市役所における滞在時間の短縮等の負担の軽減を図ろうとするものでございます。

○奥岩委員長 安達委員。

○安達委員 後半の部分で言われた、いわゆる住民がやって来られて手続をします、今まででしたら、例えば10分とか15分かかったものが、滞在時間が短縮されて短い時間で申請手続を終えて、本人の手続が完了するというその一連の作業が、住民にとって非常に短縮で滞在時間が短くなるというのがこれの効率化で一つのメリットということで考えていいでしょうか。確認です。

○奥岩委員長 宇山課長補佐。

○宇山調査課長補佐兼行財政調査担当課長補佐 来庁者の方の滞在時間の短縮は、スマート窓口導入のメリットの一つだというふうに考えております。

○奥岩委員長 安達委員。

○安達委員 それによってですね、住民も短縮する時間で帰られるということになります。職員はどのように変わろうとしていくのか。今言われた説明の中で、人数がかなり少人数で対応できますよというふうに取りましたけれども、その職員はどのように変わらなければならないのか。システムのなところはかなりあると思うんですが、窓口の内側の動線、システムが随分、我々には分からないところが、すごくスマートですから短くて事が済むということで、職員はどのように変わろうとするのか、もう少し説明をいただければと思います。よろしくお願ひします。

○奥岩委員長 宇山課長補佐。

○宇山調査課長補佐兼行財政調査担当課長補佐 職員側のほうでございますが、これはスマート窓口といいますよりは、そのスマート窓口で取り扱う手続の所管課の職員になりますけれども、スマート窓口で受付をしたお手続の内容というのは、その手続の所管各課のシステムのほうに連携をされることになります。したがって、手続所管課のほうではいちいち入力をしなくても、その連携をした時点でお手続の内容がある程度システムのほうにもう反映をされているというような状況になりますので、所管課のほうの事務軽減につながるというふうに考えております。

○奥岩委員長 安達委員。

○安達委員 職員さんの側はそのように、システム化がかなり効率化が進められて事が進んでいく。我々住民は分からないところで一つの手続で事が進んで、システム化がなされ

るということを確認しました。それとですね、今、資料で説明されたんですが、新たな動線とか発券機の設置とかがありましたけれども、この発券機の設置なんですけれども、窓口には何か所かありますが、これがこれから来られた住民さんにとっては、まず発券ボタンを押して、自分の窓口申請がどこでどうなっていくかを、まず行動で示していかなければならないのかなと思います。今まで、市民課でしたら窓口で、これこれのことをしたいんですけどどうですか、どうしたらいいですかを、記載台に行く前に聞いていたんですが、それが発券機で動線がはっきり自分の道筋ができていくというふうに捉えていいでしょうか。

○**奥岩委員長** 福留情報政策課担当課長補佐。

○**福留情報政策課担当課長補佐** スマート窓口が導入された後のお客様の流れについて御説明いたします。お客様が玄関から入って来られましたら、まずは市民課ホールのほうに来られる方が多いんですけれども、そこでコンシェルジュがお客様に対して来庁の御用件をお伺いします。そこで、例えばライフイベントに伴う転出入であったり、出生であったり、御結婚というような手続で今日は来たんだということをおっしゃった場合には、まず市民課の手続をしていただくような御案内をします。先に記載台で書いていただいてから発券機を取ってお待ちいただくという流れになります。

○**奥岩委員長** 安達委員。

○**安達委員** 最後にしようと思いますが、現在の総合案内は、生活年金課が主管ですよ。それが今度は市民課に所管替えになっていくのかなあというふうに受け取ったんですが、間違えなければ、そのところをまた確認させてください。

○**奥岩委員長** 宇山課長補佐。

○**宇山調査課長補佐兼行財政調査担当課長補佐** 現在、総合案内に係る事務につきましては、何年か前まで、委員がおっしゃるように生活年金課のほうで所管をしておりましたが、現在は市民課の総合窓口担当のほうで所管をしております。このたび、スマート窓口の設置に伴う組織機構改正におきまして、市民課の中で総合窓口担当からスマート窓口担当のほうに所管を移させていただくということでございます。

○**奥岩委員長** 稲田委員。

○**稲田委員** 何点かお聞かせください。先ほど説明にございましたコンシェルジュなんですけれども、この方の雇用身分というか扱いをまず教えて下さい。どういった職員さんが担当されるのかということです。

○**奥岩委員長** 宇山課長補佐。

○**宇山調査課長補佐兼行財政調査担当課長補佐** コンシェルジュと今、呼称しておりますけれども正式な職名ではございません。スマート窓口の準備をしている中で、そのような役割を持つ職員という意味で使っているものでございます、申し訳ありません。で、そのコンシェルジュでございますが、現在、総合案内の業務に再任用職員が当たっておりますが、この職員が引き続きそのコンシェルジュ的な業務も行うことになろうかと思っております。さらに、このたび業務が増えることとなりますので、ここに人員を追加するということを考えております。

○**奥岩委員長** 稲田委員。

○**稲田委員** で、今後ですね、今は、現在いる職員さんがという意味で受け取りましたが、窓口の民間業務委託のような流れになるのかどうかというような見解が現時点であればお聞かせください。

○**奥岩委員長** 宇山課長補佐。

○**宇山調査課長補佐兼行財政調査担当課長補佐** 窓口業務の民間委託につきましては、現時点では考えておりません。

○**奥岩委員長** 稲田委員。

○**稲田委員** はい、分かりました。今後は今後であろうかと思いますが。あと、1階のレイアウトが変更になって、またその後も変更があるというようなことで、現在マイナンバーカードの交付に来られる来庁者の方、そして東側の入口では、あれはマイナポイントでいいですかね、受付があって。あれがちょっといつまで続くのか、終わりの時期を私把握してないんですが。そちらで来られる方と、新たにスマート窓口。スマート窓口を利用しに来られるのではなくて、従来の何か申請に来られたのが、たまたまスマート窓口の扱いになるだけなんですけれども、とはいえ、混乱というところまでいかないかもしれませんが、そのところは円滑にされるとは思いますけれども、一応そういったことの、市民の皆様が不便を感じられることがないような対応をお願いしておきたいのですが、よろしいでしょうか。まあ、もし答弁があればお願いします。なければ結構です。

○**奥岩委員長** 辻総務部長。

○**辻総務部長** 委員御指摘のとおり、円滑に御案内できますように十分御案内をしていきたいというふうに思います。

○**奥岩委員長** 岡村委員。

○**岡村委員** これまでの説明の中で、いろいろもう出たことかもしれませんが、重複する部分があるかもしれませんが、私の理解の整理をする上で何点かお聞きしたいというふうに思うんですけども、まず、このスマート窓口というふうに言っていますけども、これまでよくワンストップ窓口、総合窓口というふうな形で言われてきたものと、どういうふうに、どういった点が違うのかどうなのかというのを教えていただきたいと思います。

○**奥岩委員長** 宇山課長補佐。

○**宇山調査課長補佐兼行財政調査担当課長補佐** 岡村委員の御質問でございますが、いわゆるワンストップ窓口と、このたびのスマート窓口、それぞれどのようなものかということでございますけれども、このたび設置いたしますスマート窓口につきましても、1か所で様々な手続きが行えるという意味では、いわゆるワンストップ窓口、総合窓口の一つの形だというふうに思っております。ただ、スマート窓口は何がその特徴かといいますと、来庁者の方、目の前のその方に必要なお手続きというのを、市役所が持っているデータからシステムのほうが判断をいたしまして、それを提示すると。その方に合ったサービスを提供できるという点が特色であるというふうに考えております。

○**奥岩委員長** 岡村委員。

○**岡村委員** はい、分かりました。そういった意味でいきますと、そういった判断を下していくという意味では、会計年度任用職員を含めてスマート窓口担当10人ということで、おられるということなんですけども、そういった方々の職員配置というのは、やはりある程度の経験を積んだとか、市役所の業務全般にやっぱり精通されている方というふうなところっていうのが求められるのではないかと思うんですけども、どういうふうに今後そういった10人の配置については考えておられるのかお聞きします。

○**奥岩委員長** 辻部長。

○**辻総務部長** 委員御指摘のとおり、このスマート窓口担当という職員、まずは昔でいう

係長、担当ですけれど、この職員は主に1階職場になりますけれど、その総合調整をして、取りまとめていったり分配していったりというような、幅広にいろいろなことを差配していくような職員が求められているというふうに思っております、このスマート窓口担当の人事そのものは8月1日ということで今考えておりますけれども、そういった観点で、まずここをリードしていく職員というのを決めていきたいというふうに思っておりますし、またその下の職員というのもそういった意味で、このスマート窓口がうまく回るようにしていきたいという観点で選んでいきたいというふうに思っております。

**○奥岩委員長** 岡村委員。

**○岡村委員** ぜひそこら辺はですね、全般を見渡すことができるような、そういった人材の配置というのが求められるのではないかなというふうに感じたものですからお伺いしたところです。それと、これは千葉県船橋市の例なんですけれども、窓口が一つにまとまっていることだけでなく、市民が申告書を書かない窓口だというふうなことが言われて、総合窓口で職員の聞き取りに答えるだけで申告書は完成するんだというふうなことが示されておるんですけれども、今米子市で考えておられるのはどういったシステムなのかお伺いします。

**○奥岩委員長** 福留担当課長補佐。

**○福留情報政策課担当課長補佐** はい、お答えします。スマート窓口では、タブレット端末を使います。そして、スマート窓口の職員がお客様からいろいろ聞き取りをしながら、基本的には職員がお客様に確認を取りながら、ボタンをタッチして手続を進めていくようなシステムになります。

**○奥岩委員長** 岡村委員。

**○岡村委員** はい、分かりました。まあそういった点で、やはりそういったスキルっていうのが、職員がやっぱり求められるんじゃないかなというふうに感じました。そういった点と、あと最後ですけれども、9月中旬に市民課ホールにスマート窓口を仮設して、10月1日予定でスマート窓口運用開始というふうに記されているわけなんですけれども、例えばレイアウトのところで書いてあるんですけれども、暫定的なレイアウトになるということで、こども総本部仮称の設置が考えられているということで、子育て支援課が使用しているスペースも含めて各課の配置を見直すというふうなことなんですけれども、例えばこのこども総本部が設置されて、ある程度移動とかいろいろなものが一遍にできないのか。なぜこの時期に、仮設でスマート窓口を設置するのか。移動と併せて、ほかの部署と併せて一遍にすればいいんじゃないかというふうにも考えたんですけれども、そこら辺なぜなのかというところをお伺いします。

**○奥岩委員長** 辻部長。

**○辻総務部長** 委員さん御指摘の点も確かにあろうかというふうには思っております。ただ、このスマート窓口につきましては、何年か前から議会のほうで御説明させていただいて、予算を頂きながら、お許し頂きながら進めてきていたものでございまして、その一番最初の時点から、今年の10月にスマート窓口はするんだということでしてきたものでございます。一方、こども総本部の今の動き、目標は今年の12月にふれあいの里に集結するということなんですけれども、これにつきましては今年度になって具体的な話になってまいったというところでもあります。その時期、このスマート窓口を計画よりも後に倒して、こども総本部の動きと併せるということもできなくはないかもしれませんが、この後、子育ての部門だけではなくて障がいとか、この動きというは拡大していくこととしており

ますので、スケジュールどおりにやはり進めてまいりたいということは一つございますし、また実際これの稼働を10月からしてみましたときに、バトンゾーンといいますか、そこに子育て支援課があることで、ああ、ここの部分はやっぱりこの手続きをきちんとうまく機械を動かしておかないと困るなというようなことも、発見もできるのではないかと考えておりました、この2か月間は、そのバトンゾーンといったような意味合いで並走させていただきたいと。で、こども総本部の話ができたときからなんですけれども、そういったこともございますので、この暫定的な窓口の後、市民課の中でも使えるように、作り付けの動かせないようなものを使わずに、移動可能な備品を使いながら、この暫定的な期間を有効にしていきたいというふうに今思っているところでございます。

**○奥岩委員長** 今城委員。

**○今城委員** 1点お話したいと思います。今回、スマート窓口にとということで、とてもワンストップでということで、いよいよ市民の皆さんに利便性をより高めるサービスになっていくというふうに期待をしているところなんですけど、一方でワンストップであるがために、その場所ではいろんなお話を聞いて、なんですけど、その情報が各課それぞれに行ったときに、例えばですよ、DV被害者の方で住所など情報を秘匿しなければならないというような方や、子どもさんのいろんな様々なことで情報を秘匿するということもあり得るなと思います。これまでもいろんな、それぞれでそういうことを情報共有しながらではあったんですけど、受けるところが一つであるがためにチェック機能が薄くなるということだとか、もしくは、どこかでスルッとその情報がスルーされてしまって、担当しているところで気がつかなかった、というようなことがあるってということが一番懸念されるところで、そういうようなことがあって問題があった自治体もこれまで直近にもありましたし、そのようなことが起こらないということへの配慮と、またそのチェック体制について、どのようなことを考えていらっしゃるのかだけを教えてください。

**○奥岩委員長** 福留担当課長補佐。

**○福留情報政策課担当課長補佐** まず、DV支援措置の対象者の方については、スマート窓口では取り扱わないこととしております。あらかじめ機関業務システムにそういった方の情報が入っておりますので、その方を検索したときに注意喚起のメッセージが出ます。ですので、スマート窓口ではDV支援の対象者は取扱いはしませんで、申し訳ないんですけど、これまでどおり各課の窓口へいらしてくださいというような御案内を代わりにするというような形になります。

**○奥岩委員長** 今城委員。

**○今城委員** その部分では安心なんですけど、やはりそういうことはあるんだということを、さっき研修をしっかりとするというふうにおっしゃってくださったんですけども、やっぱり担当する人たちが、そういうことに細心の注意が行き渡るということをしつかりと研修もしていただきたいと思っておりますし、また新たに他市町村からいらっしゃった方は、そもそも機関システムにはそこからスタートしないといけないということを考えると、その方たちが実はDVとかの情報秘匿者であったとしても、分からずずっとスマート窓口に行ってしまう可能性もないとは言えないので、そこら辺の、もうデータベースにあるものというのは、そこでチェックはできるんですけれども、そうでないという方もいるんだよということも、そこら辺の扱いの部分も含めて、研修でしっかりと押さえていただきたいと思っておりますので、よろしくお願ひします。

**○奥岩委員長** ほか、よろしいでしょうか。

〔「はい」と声あり〕

○**奥岩委員長** それでは、ないようですので、以上で……。

（「その他がないんだけど。」と安達委員）

失礼しました。その他は特に御用意していませんが。

安達委員。

○**安達委員** よろしいですか。まあ、この一週間ぐらい、10日ぐらいの間ですか、すごく大雨が降ったのは鳥取県西部では非常にひどかったと思っています。それで、境港については1時間の降雨量が80ミリかな、それぐらいの量が降ったというふうにデータが出たんですが、私も拙い土地をちょっと持ってしまして、畑に行ったんですが、畑の周りは非常に冠水がひどくて。これから水が引くのを、朝ちょっと見ましたけれども、これから引いていかなきゃいけないところで、野菜に関わる被害がかなりあったんじゃないかなあと思っていますので、こういった被害状況をまた議会に示していただきたいなあと思っています、いいタイミングで。とりわけ今回は、西部のほうで大雨が多量に一時的に降ったことによって避難所も開設されたのも聞いていますけれども、そういった被害状況などを示す資料を議会のほうに提出していただければと思っています。どうでしょうか。

○**奥岩委員長** 大雨関係、コロナ関係につきましては、議会災害対策本部で情報を一括して、議会事務局から当局のほうにお問い合わせをして回答を頂いているところではございますが、今、安達委員、御意見いただきましたので、その旨私のほうからも議長報告をさせていただきますまして、資料を開示できるものがありましたら出していただくように対応させていただきますと思いますので、よろしく願いいたします。はい、ありがとうございます。ほか、皆様よろしかったでしょうか。

〔「はい」と声あり〕

○**奥岩委員長** それでは、以上で総務政策委員会を閉会いたします。

**午後1時31分 閉会**

米子市議会委員会条例第29条第1項の規定により署名する。

総務政策委員長 奥 岩 浩 基