

平成25年度第2回さぬき市行政評価委員会 会議要旨

- 1 日 時 平成25年8月8日(木) 13時30分～17時00分
- 2 場 所 さぬき市役所3階302会議室
- 3 出席者 【委員】工藤委員 鈴木委員 津村委員
長山委員 奈良委員 柳井委員
【事務局】総務部長、政策課長、外2名
【傍聴】1名
- 4 会議次第 1 開会
2 委員長あいさつ
3 議事
(1) 事務事業外部評価
①生活環境課
②税務課
③市民課
④総務課
(2) 次回開催日等について
4 その他
5 閉会

5 会議内容

発言者	意見概要
政策課長	(13:30) ただ今から平成25年度第2回さぬき市行政評価委員会を開催する。まず委員長からの挨拶をお願いしたい。 <委員長挨拶>
政策課長	議題に入りたいが、ここからの進行は長山委員長をお願いしたい。
委員長	では、「交通安全推進事業」についての事業説明をお願いしたい。
生活環境課長	<事業内容説明>
委員	交通指導員には公的な資格はないのか？
生活環境課長	警察官が行使するような権限は持ち合わせていない。ただ、警察の実施する交通安全の研修に年数回参加し、交通安全に関する制度は熟知している。
委員	最近自転車での交通違反が見受けられるが、違反者への注意等は可能なのか？
生活環境課長	違反者への注意は可能である。あと、自転車事故が増えていることからキャンペーンなどで注意喚起はおこなっており、今後も継続していきたい。

委員	志度地区に東西に信号機はあるものの、南北には信号機がついていない交差点がある。中には「状況を自分で確認して、いけるようであれば赤信号でも渡ってかまわない。」という人もおり、ルールがあやふやとなっている。これについて如何お考えか。
生活環境課長	信号機に関するご意見については、さぬき警察署に直接ご意見していただくか、さぬき市を通じて意見することも可能である。信号機の設置については県の公安委員会の管轄となることから、さぬき警察署から情報が上がれば、なぜそのような交差点となっているかについての説明はいただけると思われる。
委員	交通安全に関するキャンペーンなどを行っているとのことであるが、このキャンペーンがなければ事故は増えると思われるか。
生活環境課長	キャンペーンを行った場合、行わなかった場合の事故発生件数に関するデータというのは提示が難しい。ただ、事故を減らすためには、そういったキャンペーンを継続することが大切であると思われる。費用対効果も図りづらいところではあるが、市民の方々も一丸となっただき、交通安全への意識を向上させていただければと考えている。
委員	交通指導員に交通違反者を取り締まるような権限を与えて、強く指導することはできないか。
生活環境課長	交通指導員は市が委託しており、年数回行われる交通安全に関する研修に参加し、街頭での指導を行っている。ただ、違反者を検挙するような権限は持ち合わせていないので、警察と連携しつつ活動を行っている。
委員	事業費のほとんどが交通指導員の人件費となっているが、具体的にはどのような活動をしているのか。
生活環境課長	街頭指導が主な活動となる。 週間の活動回数は定められているのか。
生活環境課長	活動回数は特に定めていないが、熱心な方は毎日交差点で指導を行っている。また、婦人会や老人会が実施するキャンペーンにも参加し、学校等でも啓発活動を行っている。
委員	人数は何人ほどいるのか。
生活環境課長	15名ほど委嘱している。
委員	最近、街頭で交通指導員を見かけることが少なくなったように思う。市は指導員の活動回数を把握しているのか。
生活環境課長	活動報告については提出していただいているので、状況については把握している。
委員	高い額ではないものの、報酬が発生しているので、一定の活動回数の義務付けが必要になるのではないか。

委員	交通指導員の方が活動中に事故に遭った場合は、何らかの補償措置はあるのか。
生活環境課長	指導員は非常勤特別職の扱いとなるので、公務災害補償の適用を受けることが可能である。
委員	最近、交通指導員の方があまり見られなくなり、学校近くの交差点では関係者が交通指導を行っている姿をよく見かける。交通指導に関しても自治会単位で考えなければならぬかもしれない。自転車に関する注意喚起についても老人会では行われているが、その他の団体ではあまり行われていないように思われる
生活環境課長	交通指導員のあり方については、一定の活動回数の義務付けを含めて検討を行いたい。また、自転車の問題については社会問題となっていることから、啓発活動についても検討していきたい。
委員	交通安全の推進キャンペーンはいつごろから始まったのか。
生活環境課長	キャンペーンの開始の明確な時期についてはわかりかねる。
委員	自転車は道路交通法上は車両に当たるが、それを知らない利用者は多いと思われる。小学校の間は交通安全教室などで基本的な交通法規を学ぶが、中学・高校になるにつれて、基本的な部分が守れなくなっているように思われる。これは家庭での教育の問題であると思われるが、市としては自転車の扱いが自動車と変わらないことをどれだけ市民が認識できているのかは把握できているのか。
生活環境課長	ご質問のあった件に関するデータは把握しかねている。市としては自転車は車両扱いである旨の啓発は行っていく。
委員	どのようなキャンペーンをいつ行い、どういった効果があったかについては調書に具体的に記載されていないので、そのあたりを含めて説明していただきたい。
生活環境課長	次からは気を付けたい。
委員長	続いてし尿処理事業に移る。 <生活環境課による事業内容説明>
委員	本事業は下水道事業と表裏一体なので、最終的には下水を利用していくほうが市としても費用が掛からないと思われるが、実際には家の目の前に下水が通っていても、活用しない方もいるようである。下水を活用してもらうように啓発することが必要になるのではないか。
生活環境課長	市としては下水道の普及促進を進めてはいるものの、管を接続するとなると相応の費用もかかってしまうことから、なかなか進んでいないのが現状である。
委員	下水道を普及するためには、補助金制度等を整備する必要があるのではないか。
委員	事前質問の「他市に比較して手数料の額が適正であるか。」という問いに対して「適正である」と言い切っており、資料に他市の手数料の状況を記載していただいている

	が、この資料をもって本当に適正額であるか否かの判断ができない。
生活環境課長	合併協議の際に現在の金額が定められており、市としてはそれが妥当なものであるという判断をしている。ただし、今後下水の普及率が上がっていけば、手数料の見直しを検討しなければならないと考えられる。
委員	下水道の普及や人口の減少から今後は事業費が減っていくということでのよいのか。
生活環境課長	し尿の最終処理は志度クリーンセンターで行っており、この施設自体が借金をして建設しているので、本来であれば事業の促進を図って、借金を早く返すというのがベストと思われるが、下水普及や人口減少からそれが難しい状況にある。
委員	志度クリーンセンターには東かがわ市のし尿も持ち込まれているが、東かがわ市の下水道の普及率等の状況はどうなっているのか。また、クリーンセンターの処理現況はどのようになっているのか。
生活環境課長	東かがわ市の下水の状況については生活環境ではわかりかねる。し尿の処理量は年々低下している。さぬき市と東かがわ市を比較すれば、さぬき市の処理量が多い状況にある。また、処理量の状況についてであるが、合併10年ほどで30%ほど減少している。
委員	下水の普及、人口の推移、処理施設の老朽化といった様々な要因があるが、今後のこの事業の見通しをどう考えているか。
生活環境課長	将来的には処理施設の新設も考えていかなければならない。将来的にも公衆衛生の面から必要最小限のサービス提供は必要となるが、規模については過剰なものにならないようにしていきたい。
委員	し尿の処理費用の徴収率が100%でないのであれば、し尿の処理費用の徴収率を成果指標としてみてはどうか。また、どの程度の徴収率なのか。
生活環境課長	汲み取り券をあらかじめ購入していただく形で運用していることから、券が足りず後日に残額を納入してもらおうような「うっかり」のケースが大半であり、そのほとんどが回収できているが、中には世帯の事情で支払いができないケースもある。ただ、こういったケースにおいては、公衆衛生の面からそのまま放置できないことから、市としては汲み取りを行っているので、そういった事情から回収率が100%になっていない。
委員長	続いて市民課の戸籍・住民異動等管理事業に移る。 <市民課説明>
委員	活動指標に記載している処理時間を成果指標に切り替えるとのことであるが、指標でいうところの「処理時間」はどこからどこまでの時間を指すのか。「①自分の順番が来るまで待合で待つ時間」「②窓口で相談をする時間」「③必要書類を提出して交付されるまでの時間」の3つが考えられるが、どの時間と認識すればよいのか。
市民課長	③の時間について記載している。

委員	システムに関する事前質問については総務課が回答しているが、市民課は内容を理解できているか。
市民課長	電算担当からも説明を受けており、理解はできている。
委員	戸籍のシステムを構築する際には、総務課が契約等を行い、市民課が運用しているか。
市民課長	戸籍のシステムについては市民課が契約事務を行っているが、契約の際には電算担当にも助言をいただいている。
委員	事前質問票の回答ではデータの保管についても触れているが、その件については総務課と相談しているのか。
市民課長	総務課も含めて業者と協議をしている。本庁3階の電算室に戸籍のサーバーを設置しているが、災害等でシステムが破損してしまう可能性もあるので、民間業者と委託契約を締結し、データの保管およびバックアップ等の実施を検討している。
委員	財源内訳の総額は手数料ということか。
市民課長	お見込みのとおりである。
委員	事業費のすべてが手数料で賄われているということか。
市民課長	お見込みのとおりである。
委員	この事業の事業費においてもっとも割合を占めているのは人件費であると思われる。各支所で戸籍謄本等の発行をしてもらえるのでは便利であるが、本当に各支所に必要なのか。選挙における投票所も2箇所になっており、窓口業務も窓口を減らせば人件費の削減につながると思われる。現在の各支所における窓口業務の受付状況はどのようなになっているか。
市民課長	支所ごとに職員数は違うが、一人で受け付ける件数は10件ほどであると思われる。
委員	各支所で手続きできるのが望ましいが、財政状況も考えるのであれば、窓口業務の統合を検討すべきであると考えられる。
市民部長	支所で受け付ける件数は確かに少ないが、さぬき市は現在「分庁方式」をとっており、機能が各支所に分散しているため、各課での申請において戸籍等の書類が必要なこともあり、窓口を統合してしまうと、戸籍等の書類をもらうためだけに本庁に行かなければならないような状況が発生してしまうことも考えられる。今後はそういった事情も勘案しつつ、支所のあり方を検討することとしたい。
委員	未だに本庁舎も仮庁舎であるとのことだが、方向性はどうなっているのか。例えば鴨部や鴨庄地区であれば教育委員会や福祉事務所などから離れており、そういった地域の希望を優先してきたことは理解できるが、合併から10年以上たっており、部長・課長がきちんと検討をしていかないと、いつまでも話が進んでいかないとと思われる。

委員	D V被害者が第三者による住基情報の閲覧制限を申請したにもかかわらず、関係課に情報が伝わっていなかったことから問題となったが、さぬき市では情報の共有ができていないのか。
市民課長	支所ではそういったケースはシステムの表示上で着色することで、一目見て分かるようにしており、第三者から申請があった場合は、市民課にいったん確認してから証明書の発行を行うようにしている。
委員	証明書の発行手数料が自治体ごとで違うとのこと、料金の設定も手数料条例に従っているとのことであるが、そういったことは市民に説明はできているのか。
市民課長	手数料条例については合併時に定められたもので、料金の周知については合併当時に行っているものと思われる。
委員長	続いて税務課の市税収納・徴収事業に移る。 <税務課説明>
委員	調書には今後の方向性を「拡充」と記載しているが、どのように拡充をしてくつもりなのか。
税務課長	できるだけ滞納を減らしていくという観点に立てば、「ここまでやれば大丈夫」というものはないので「拡充」としている。
委員	職員数を増やすということか。
税務課長	職員の増員についても人事部局には要望をしている。また、できるだけ効率的な徴収を実施したい。
委員	口座振替率はH 2 1には4 8. 6 %だったのが、H 2 5には4 7. 5 %と数字が落ちているが、この理由は何か。
税務課長	口座振替から年金特別徴収に切り替わる方が多かったことが、数値が落ちる要因となっていると思われる。
委員	年金生活者やサラリーマンは天引きされるわけであるため、自営業者の方からの徴収方法を口座振替に変更してもらうための方策を考える必要がある。
税務課長	今までは税金の納入方法を口座振替に変更するには、市役所の開庁時間内に税務課窓口まで来てもらったうえで変更手続きを行う必要があったが、現在ははがきで変更できるような方策を取っている。そのおかげで、平成2 5年度は昨年度に比べて若干ではあるが口座振替率が向上している。
委員	固定資産税の全納報奨金制度が廃止となったが、それによって全納をしてくれる方の割合はどう変化したのか。
税務課長	全納から期別納入に変更された方は若干いらっしゃるが、概ね割合は変わっていない。

委員	事前配布していただいている資料1（市税の収入状況）に書かれている調定額と資料2（徴収方法別の推移）の数値がリンクしていないが、こういった理由があるのか。
税務課長	資料2は当初の予定金額であり、資料1は決算額となっている。よって年度内に異動があった部分の金額が資料1には反映されていないので数値に若干の違いが生じている。
委員	異動があった部分の金額を資料1に記載して、資料1と資料2の数値が同じ数値になるようにすべきではないのか。
市民部長	例えば10月までは特別徴収で、10月に仕事を退職されて普通徴収に切り替わった方がいた場合に、普通徴収額がいくらで、特別徴収額がいくらであるといった数値を示した資料はない状況である。よって資料2を作成するに当たって、どこかで基準を定める必要があるため、資料2は当初賦課時の数字を採用している。
委員	活動指標が差し押さえ件数となっているが、金額で表示すべきではないか。差押は必ず100%徴収できているのか。
税務課長	差押も全額回収できる場合もあれば、一部しか回収できない場合もある。
委員	差押件数の計画が50件に対して、実績値が約3倍となっているため、数字を見ればすごいことであるが、実際はどのくらいの金額を徴収できたかが問題であるため、指標は件数ではなく金額である必要があると思われる。また差押件数が伸びているのは債権管理室ができたからか。
税務課長	23年度までは差押件数が非常に少なかったため、24年度の目標を50件と設定したが、職員の頑張りもあり、件数が非常に伸びたところである。また、債権管理室は昨年は税外債権しか扱っていなかったことから、実際には税の徴収には携わっておらず、評価調書の職員人数にも含めていない。
委員	国民健康保険税は他の税と性格が違うため、成果指標の滞納繰越分徴収率からも国民健康保険税を除くことはできないのか。
税務課長	成果指標に普通税のみの滞納繰越分徴収率を記載することも可能であるが、評価調書の様式に成果指標が一つしか設定できないことから、国民健康保険税も含んだ数値を記載している。
委員	25年度の差押件数の計画値が100件となっているが、実際に差押をしなければならない件数は何件ほどあるのか。
税務課長	滞納の件数は3,000件ほどある。ただし、この数字は少額の滞納も含んでいる数字になる。
委員	滞納件数が3,000件ある中で事業を「拡充」の方向に持っていくのであれば、人員を増やす必要があるのではないのか。
税務課長	実際に差押のための事務を行うとなると、事前準備等に人員が必要となることから、

	<p>人事部局には人員増を要求しているが、実際には今年度から1名減となっている。</p>
委員	<p>滞納案件は機構に引き継ぐものもあるが、調書に記載されている148件は、さぬき市が自前で差し押さえた件数なのか。</p>
税務課長	<p>広域は完全移管であるため、いったん移管してしまうと、さぬき市はノータッチであるが、機構は県税事務所の職員と共同して徴収を行い、市長名で差押えを行う。よって、148件は差押実績のうち、広域へ移管したものを除く数値となっている。</p>
委員	<p>口座振替率を成果指標に入れるのであれば、政策課と協議したうえで様式を変更すればよいと思われる。また、口座振替率の向上に力を入れているとのことであるが、口座振替率が上がれば収納率向上に繋がるのか。</p>
税務課長	<p>納め忘れ等を防止できることから収納率向上に繋がるし、納税者の方の手も煩わせないと考えられる。</p> <p><総務課事業説明></p>
委員	<p>津波等で庁舎が浸水した場合に復旧するまでの手順のマニュアル化を行っているのか。</p>
総務課担当者	<p>サーバーについては、本庁3階の電算室に設置しており、住民情報については高松にあるデータセンターに保管しており、そこは津波等で浸水しないと聞いている。仮に市役所が浸水した場合は、サーバーは3階にあるので浸水の可能性は低いが、電源機能が失われる可能性は考えられる。電算室の電源は非常発電装置に繋がっているため、一定時間は稼働可能である。ただ、災害時の手順等については、これから業務継続計画の中で電算システムの継続計画を含めて検討していく予定である。</p>
委員	<p>システムからサーバーへのバックアップについてはどのタイミングで行われるのか。</p>
総務課担当者	<p>バックアップについては当日の閉庁時間までに処理された内容を深夜に本サーバーからバックアップサーバーへデータ転送を行うようになっている。</p>
委員	<p>バックアップはオンラインでの即時処理ではないのか。</p>
総務課担当者	<p>即時処理ではない。</p>
委員	<p>市役所からデータセンターへデータを送る前に災害が来た場合は、データに不都合が生じるということか。</p>
総務課担当者	<p>入力中に通信回線が切断されるような状況になれば、回線復旧後に再入力を行う必要がある。</p>
委員	<p>今後はデータのバックアップをどのように行っていくかが問題になると思われる。現在のデータセンターを今後も使い続けるのか。</p>
総務課担当者	<p>現時点では現在のデータセンターを使用するが、危機管理について県が災害の被害想定を発表するので、その結果によっては委託業者と場所の検討を行うことになると思</p>

	われ、県外への移転も視野に入れる必要も考えられる。
委員	話は変わるが、今後マイナンバー制度が導入されるが、一個人の番号は市民課も税務課でも同じ番号で管理しているのか。
総務課担当者	さぬき市においては同じ番号で管理をしている。ただ、さぬき市で使っている番号はマイナンバー制度における番号とは違う番号になる。
委員	仮にさぬき市での私の番号が25だとして、マイナンバー制度での番号が100番とすれば、それを置き換えることは可能なのか。
総務課担当者	住民情報システムの中にマイナンバーを保存する仕組みを作ることで対応する。つまり変換するというのではなく、各種システムの中にマイナンバーの領域を持つこととなる。
委員	データベースのキーがあればそこから追うことはできるのか。
総務課担当者	マイナンバー自体が新たなキーとなると国からは聞いているため、複数のキーを1つのシステムで扱えるように改修する予定となっている。
委員	住基カードの普及率はどの程度か？
総務課担当者	住基ネットの運用は市民課が所管していることから、普及率については総務課からは回答しかねる。
委員	マイナンバー制度が導入されれば住基カードはなくなるのか。
総務課担当者	お見込みのとおりであるが、一定期間は平行稼働すると聞いている。
委員	事業費は電算システムの運営費をすべて足したものとなるのか。
総務課担当者	お見込みのとおりである。
委員	他にもシステムが多々あるが、総務課はタッチしていないのか。
総務課担当者	導入の時点で助言を行うことはあるが、導入に関する判断や導入後の運用は各課に任せている。
委員	運用管理を一度業者に委託すると、その後は継続して委託することになる可能性が高いと思われるが、そのあたりの見直しについてはどう考えているのか。
総務課担当者	現在委託している業者については、合併協議会にてプロポーザルコンペを実施し、合併協議会の中で出た方針に一番合ったところを選択した経緯がある。平成19年度に再度合併時の選択を見直すために再度プロポーザルコンペを実施したところ、同じ業者を選択する結果となった。
委員	セキュリティーポリシーに関する説明があったが、各種システムの導入・運営を各課に任せているということはセキュリティーに関しても同様なのか。

総務課担当者	LANに繋がっているものに関するセキュリティーについては電算係で管理をしている。業務系の機械であっても、すべて同じネットワークを通してインターネットに出て行く。庁舎の中は仮想化して2階層、3階層に分けて管理している。システムの構築をして管理運営は総務課で行うが、利用するのは原課である。
委員	市役所内で使用している端末は相当数になると思われるが、ハードディスク内蔵のものを使用しているのか。
総務課担当者	いずれの端末もハードディスク内蔵のものを使用している。
委員	民間ではハードディスクを内蔵しない端末を使用しているところもある。ハードディスク内蔵のものに比べればセキュリティー上で有用な面が多く、管理もしやすいと思われる。また、SNSにもつながらないようになってきているとのことであるが、積極的にSNSを活用している自治体も増えており、そういった意味ではさぬき市は遅れていると思われる。
総務課担当者	さぬき市の使用しているシステムは、ユーザーのデータを中央のサーバーで管理しており、端末にはOSとOFFICEソフト、インターネットエクスプローラー、セキュリティーソフトしか入っておらず、個人が作成したデータはファイルサーバーに保存されるようになっている。
委員	ではハードディスクは必要ないのではないか。
総務課担当者	ハードディスクがないとOS等を動かすことができない。以前にも業者から中央のサーバーでオフィスを動かせるシステムがあると提案があったが、端末にOS等を持たさない代わりにサーバーに同じ数だけのOSを持たせる必要があり、サーバー自体を増設する必要が生じてしまうため、採用していない。
委員	一度に導入する必要はないと思われる。また、サーバーですべてを管理したほうがセキュリティー上は安全である。
委員	不正アクセスの状況を教えてもらいたい。
総務課担当者	不正アクセスは外から不正にアクセスされるものと、外部サイトからウイルスを持ち込んでしまうものがある。外からの不正アクセスに関しては二重のファイアウォールを設けることと、業務系のLANと事務系のLANを物理的には同じLAN上にあるが、仮想化することでLANを2つに分けてLAN相互でアクセスが発生しないようにしている。さらに職員が危険性の高いサイトにアクセスしないように、フィルタリングソフトを導入したり、端末のインターフェイスを無効化し、情報を取り出せないようにしている。また、他の端末をLANに差し込んでも使用できないようなシステムとなっている。さらに職員には認証用ICカードを配布しており、それぞれの職員の端末での業務内容を記録している。 <p>なお、最近では標的型攻撃メールといったものもあるが、平成20年度にはそういったメールをブロックするシステムを導入しており、仮にメールを開いても起動する不正プログラムを無効化することもできる。</p>
委員	運用を委託している業者との情報交換は月に1度は行っているのか。

総務課担当者	税務課であれば月に1度とは言わず、頻繁に事務のすり合わせを行っているようであるが、総務課はそこまでの頻度では行っていない。
委員	検討課題をリストアップして話し合いを行うのか。
総務課担当者	システム自体が国の制度と連動しているので、改正等がある都度にすり合わせを行っている。
委員	こまごまとした問題点をリストアップして微調整をしていくというスタイルではなく、完成されたシステムを最初から使っているという認識でよいのか。
総務課担当者	お見込みのとおりである。
委員	政策課職員にメールを送ろうとすると不具合が出るのだが、私のメールはスパムメールとして認識されてしまっているのか。
総務課担当者	どのサーバーから発信されたメールがスパムとして扱われているのかについてはわかりかねる。セキュリティーの度合いを下げることは難しく、最終的には電話での確認をしていただくしか方法がない状態であり、そのあたりの兼ね合いが難しいところではある。
委員長	今回は平成25年8月22日に開催する。 では、第2回さぬき市行政評価委員会を閉会する。