

第 12 回会議の審議内容について

平成 30 年度

市川市市政戦略会議

1. 第 11 回会議の振り返りと第 12 回会議の審議内容

諮問事項：将来に向けた人的資源の有効活用について

**審議事項：「Ⅳ. 将来の行政のあり方」のイメージ図等
「Ⅰ. 本答申の背景と目的」と「Ⅱ. 業務効率の向上について」の答申案**

第 11 回会議では、

『Ⅱ ii 「いちかわ BASiCS」の運用』

『Ⅲ 職場環境の整備について』

『Ⅳ 将来の行政のあり方について』

の三点について、答申案を作成するにあたり、盛り込むべき内容を精査した。

まず、『Ⅱ ii 「いちかわ BASiCS」の運用』については、「いちかわ BASiCS」に関する職員アンケートの結果をもとに、市政戦略会議で審議してきた内容と職員の認識の間に、ほとんどかい離がないことを確認した。その上で、「いちかわ BASiCS」を庁内に浸透するための具体的な方策を提案いただいた。

次の『Ⅲ 職場環境の整備について』については、概ね了承いただいた。

最後の『Ⅳ 将来の行政のあり方について』では、「i 新技術の導入」の「業務の効率化のイメージ図」と「ii 市役所文化の変革」の「キーワード」について、様々な意見や提案をいただいたことを受けて、図の修正とキーワードの代替案を提示することとなった。

今回の第 12 回会議では、第 11 回会議で宿題となった、「イメージ図」と「キーワード」について、図の修正案とキーワードの代替案を作成したので、答申に使用する図等として確定いただきたい。

また、第 10 回会議、第 11 回会議でいただいた意見をもとに、「Ⅰ. 本答申の背景と目的」、「Ⅱ. 業務効率の向上」の二つの章について、答申案を作成したので、文章や図について、ご審議いただき、内容を固めていただきたい。

◆答申目次（案）

目次	答申案	概要
I. 本答申の背景と目的		
i 本市の現状		諮問書別紙の内容を踏まえた現状と課題の説明
ii 人的資源を有効活用するための課題		答申の全体構成の説明
II. 業務効率の向上について		
i 業務効率向上のための要因		要因ごとに出された対応策と「いちかわ BASiCS」作成の提案
ii 「いちかわ BASiCS」の運用		「いちかわ BASiCS」を作成した後、庁内で継続的に運用するための提案
III. 職場環境の整備について		
i 心理的要因		職員のモチベーションや職場の雰囲気等、職場環境に関する心理的要因についての提案
ii 物理的要因		職場のレイアウト等の外的環境や ICT の活用等、職場環境に関する物理的要因についての提案
iii 制度の整備		職場環境に関する制度やルールを整備する等、職員の意識が変わるきっかけとなる提案
IV. 将来の行政のあり方について		
i 新技術の導入	イメージ図	業務フローやマニュアルの整備、ICT の活用等、業務の効率化を着実に進めるための目標として AI の導入を据えるという提案
ii 市役所文化の変革	キーフレーズ	答申全体について、戦略会議委員が考える将来の市役所の理想形についての提案

※文言については今後修正の可能性がある

第 12 回会議の審議内容

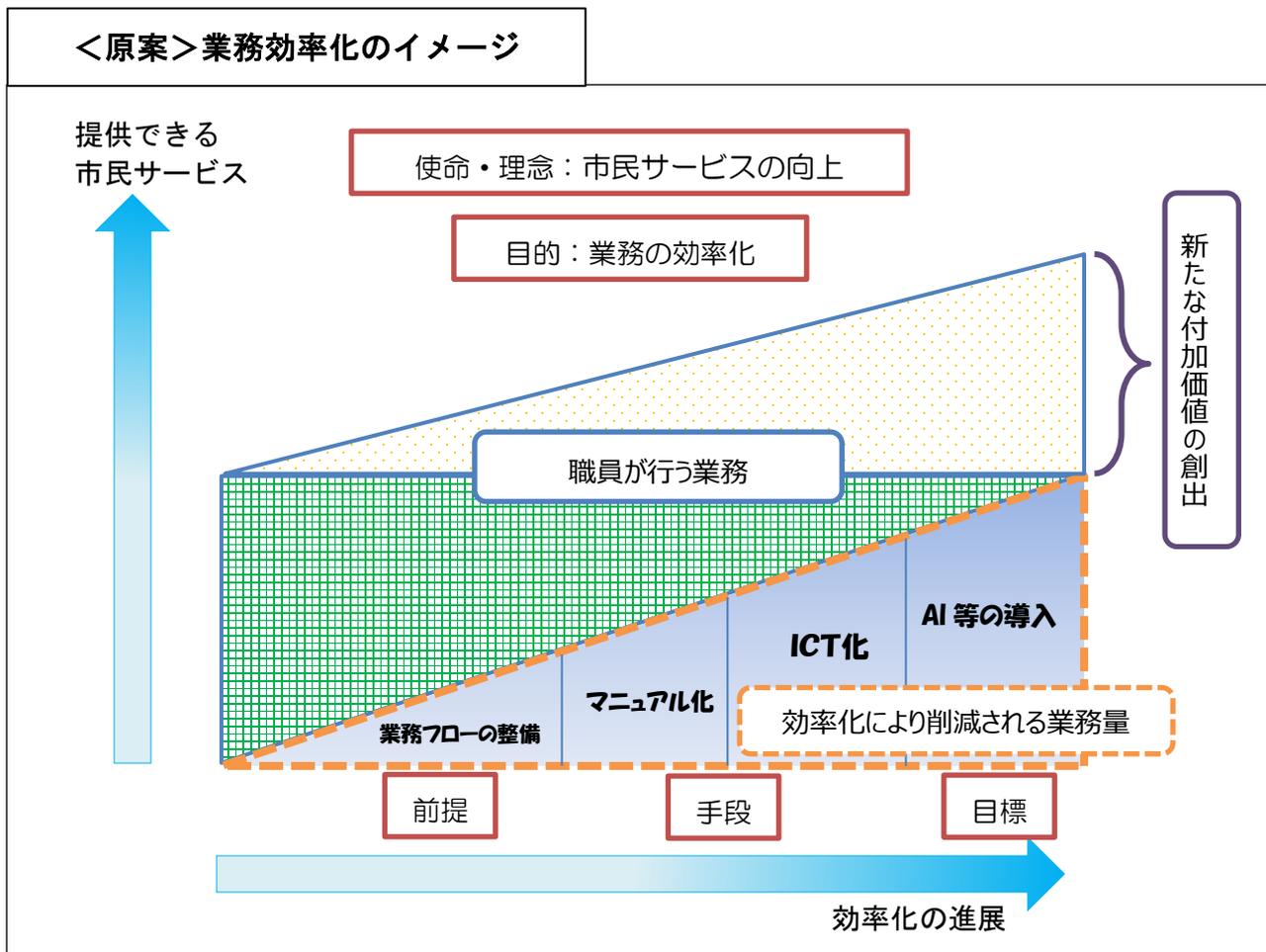
2. 「IV 将来の行政のあり方について」のイメージ図等

① 業務効率化のイメージについて

「IV. 将来の行政のありかたについて」の「i 新技術の導入」では、業務の効率化という目的を達成するための具体的目標として、AI 技術の導入を掲げている。

下のイメージ図は、この AI 技術の導入を、業務フローの整備、マニュアル化、ICT 化を進めた延長線上にあるものとして図示したものである。

また、技術の進展によって今まで職員が行っていた業務を AI 技術等の導入により代替するようになれば、代替された分の人的資源を市民サービス向上に資する施策に振り向けることができる。そして、このことを下図では、横軸の「効率化の進展」が図られるにつれて、縦軸の「提供できる市民サービス」が右肩上がりに増加することで表現した。



その上で、第 11 回会議では、この図に対し、以下のような意見が寄せられた。

＜第 11 回会議で出た主な発言＞

- ・将来、限られた職員数で多様化する市民ニーズに対応するため、業務効率の向上を図ることが目的であるにも拘らず、「新たな付加価値の創出」が目的のように見えてしまう。

- ・横軸では、AI等の導入が進むことによって業務量が削減されるとある一方、縦軸を見ると、提供できる市民サービスが増えており、新たに業務が増えているように見えてしまう。市民目線から見ると市民サービスという需要に対する、サービスの提供という供給のバランスが取れていないように感じる。

全体として行政需要は高まるが、AI等が導入されることにより、職員が本来業務に集中できるようになるため、職員が行う業務自体は少なくなる、という意図を読み取りづらい。

これらの指摘等を踏まえ、以下のとおり修正案を作成したので、答申に使用する図として固めていただきたい。

検討事項

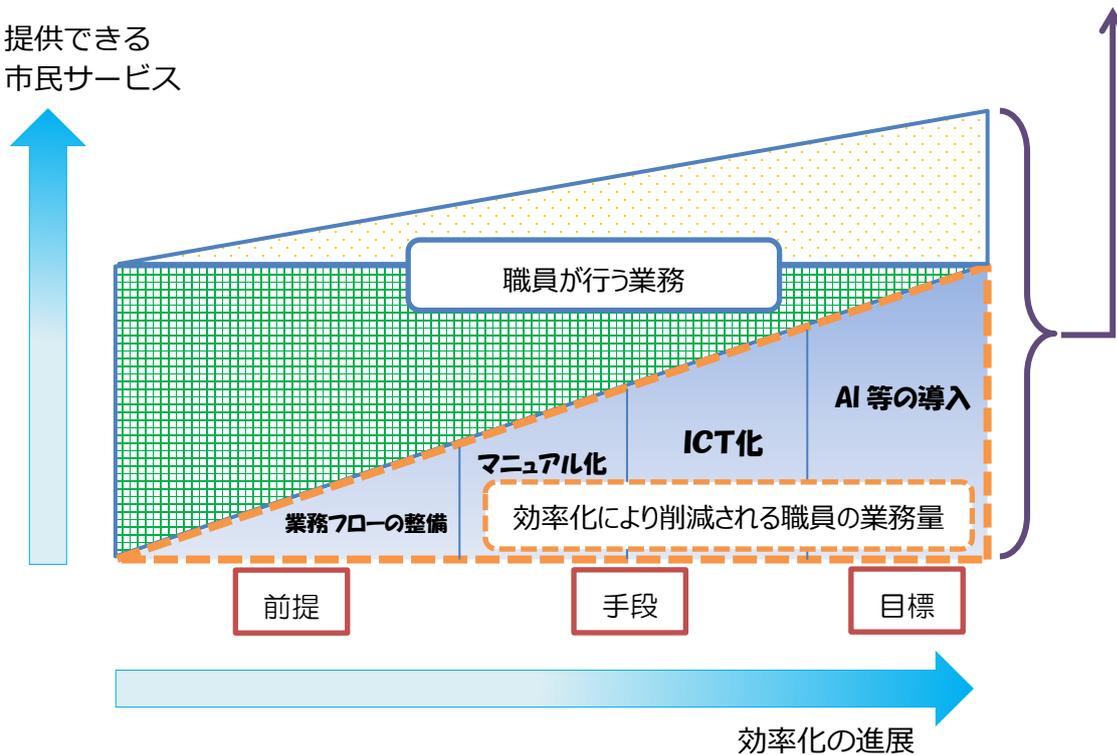
<修正案>業務効率化のイメージ

市の使命・理念：市民サービスの向上

目的：業務の効率化

既存の業務をICTに置き換えることにより、サービスの質・量を落とさずに、生産年齢人口の減少や働き方改革による職員数・業務時間の減へ対応していく。
さらに、現状を維持するだけでなく、多様化・高度化している市民ニーズへの対応や、新たな付加価値の創出も図っていく。

提供できる
市民サービス



② キーフレーズについて

「ii 市役所文化の変革」のキーフレーズは、職員が時代の変化に対応できない場合、市役所はいずれ必要とされない組織となり得るということへの危機感を職員に抱かせ、職員が「住民なくして自治体は成り立たない」ということを心がけることを狙いとして設定した。

下記の原案は、以下の主な発言のように賛否が分かれる結果となったことから、複数案を用意したので、答申の最後をどのように締めくくるのか決定していただきたい。

《第 11 回会議で出た主な発言》

- ・職員の意識改革のためのメッセージであるならば、「職員の顧客は市民である」は非常にインパクトがある。
- ・市民側からすると職員は、「パートナー」でもあってほしい。市が、市民をお客様扱いするのではなく、協働でまちづくりをしていくという姿勢を発信した方が良いのではないか。

検討事項

<原案>

キーフレーズ:職員の顧客は市民である

※原案のままの場合、「顧客」という言葉は、市職員の業務が誰のためのものかという意味を指しているものであり、「お客様扱い」という意味ではないことを文中に明示する。

<代替案 1>

**キーフレーズ:職員の顧客は市民である
同時に、職員は市民の協働のパートナーでもある**

※職員の顧客が市民であるのと同時に、公共的な課題解決にあたり協働するパートナーである旨を明示する。

<代替案 2>

キーフレーズを設けない

※キーフレーズとして特別に出さず、上記の考え方を文中に記述する。

3. 「Ⅰ. 本答申の背景と目的」と「Ⅱ. 業務効率の向上について」の答申案

第10回会議、第11回会議でいただいた意見をもとに、「Ⅰ. 本答申の背景と目的」、「Ⅱ. 業務効率の向上について」の二つの章について、資料 2 として答申案を作成したので、文章や図について確認し内容を確定していただきたい。

4. 年間スケジュール

回数	会議日程		審議内容
1	平成 28 年 10 月 25 日 (火)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 委嘱状交付式 ・ 諮問
2	平成 28 年 12 月 27 日 (火)	導入	本市の現状と課題
3	平成 29 年 2 月 7 日 (火)		審議すべき論点の整理
4	平成 29 年 4 月 25 日 (火)		
5	平成 29 年 6 月 27 日 (火)	審議	業務効率の向上 <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務のシステム
6	平成 29 年 8 月 22 日 (火)		業務効率の向上 <ul style="list-style-type: none"> ・ コミュニケーション・情報共有 ・ 周囲との調整力
7	平成 29 年 10 月 24 日 (火)		業務効率の向上 <ul style="list-style-type: none"> ・ マネジメント ・ 目的意識
8	平成 29 年 12 月 26 日 (火)		業務効率の向上 <ul style="list-style-type: none"> ・ いちかわ BASiCS (案) について
9	平成 30 年 2 月 6 日 (火)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 職場環境の整備 ・ 答申に向けた振り返り 等
10	平成 30 年 5 月 22 日 (火)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 答申案の全体像について 等
11	平成 30 年 7 月 3 日 (火)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 「いちかわ BASiCS」の運用について ・ 職場環境の整備について ・ 将来の行政のあり方について
12	平成 30 年 7 月 24 日 (火)	総括	<ul style="list-style-type: none"> ・ 答申案の審議
13	平成 30 年 8 月 28 日 (火)	総括	<ul style="list-style-type: none"> ・ 答申案の審議
答申 平成 30 年 9 月 予定			