

令和7年9月25日（木曜日）

総務委員会

第1委員会室

出席委員

西本眞造、金内義和、山口 悟、石堂大輔、
三和 衛、嶋谷秀樹、坂本 学

欠席委員

竹中由佳、小田響子

再開

9時56分

総務局

9時56分

前回の委員長報告に対する回答

・職員の言動がきっかけとなり、不当要求行為へと発展するケースも考えられることから、適切な対応に向け、職員研修にも努められたいことについて

本市では、以前から新採用職員や希望する職員を対象に、接遇研修を実施し、接遇スキルの向上を図っているほか、一部の階層別研修において、行政不当要求行為対策をテーマとした講義を実施し、窓口等での対応力向上に努めている。

また、昨年度から実施しているカスタマーハラスメント対策に係る職員研修においては、カスタマーハラスメント発生時の具体的な対応方法を伝えるだけでなく、相手の心情等に配慮し、職員の言動を起因としたカスタマーハラスメントを発生させないよう周知している。

カスタマーハラスメントは相手方の行為であり、その全てを防止することはできないが、職員の適切な対応により、防ぐことができる場合もあると考えており、今後も研修等を通じて、職員のスキルアップを図っていきたいと考えている。

・長時間勤務の縮減に取り組み、職員のワーク・ライフ・バランスの確保を図られたいことについて

時間外勤務の総時間数については、年々減少傾向である一方、上限規制を超える時間外勤務がいまだ生じており、心身に支障を与えることは認識している。

上限規制を超える時間外勤務の解消に向けては、人事部局において各所属の時間外勤務時間数を確認後、上限規制を超えることがないよう、適宜、所属長に対し、柔軟な担当業務の平準化や課内配置換えを実施するよう助言しているほか、任期付短時間勤務職員や会計年度任用職員の増員、今年から実施している庁内ア

シスト制度の活用を推進することで、職員のワーク・ライフ・バランスや健康管理の両立を図っていく。

付託議案説明

- ・議案第103号 証人等の実費弁償に関する条例の一部を改正する条例について
- ・議案第104号 姫路市職員等の旅費に関する条例の一部を改正する条例について
- ・議案第105号 姫路市職員の勤務時間、休暇等に関する条例の一部を改正する条例について

報告事項説明

- ・報告第12号 姫路市内部統制に関する基本方針及びこれに基づき整備した体制について評価した報告書の提出について
- ・姫路市行財政改革プラン 2024・アクションプラン 令和6年度実績報告について
- ・姫路市職員採用試験案内について

質疑・質問

10時32分

（質問）

議案第104号、姫路市職員等の旅費に関する条例の一部を改正する条例について、市長等と職員の宿泊費基準額に大きな差がある地域があり、市長等と随行職員が別のホテルに宿泊するケースも想定されるが支障はないのか。

（答弁）

現行の条例と同様、職責に応じて差が設けられているものであり、同じホテルでグレードを変えるなど、工夫してもらうしかないと思う。

（要望）

社会経済情勢の変化や市費の適正支出のためではあるが、随行業務に支障を来すのでは元も子もないので、改正に当たってしっかりと考えられたい。

（質問）

宿泊費は実費支給方式に改まるが、朝食付きのプランであればどうなるのか。

（答弁）

宿泊費は素泊まり相当額を実費支給するものである。例えば朝食付きのプランが1万円の場合、朝食相当額の800円を控除し、宿泊費の支給は9,200円となる。

また、日当と食卓料を廃止し、新たに宿泊手当として1泊につき2,400円を支給する。

(質問)

交通費の支給については何か変更されるのか。

(答弁)

交通費として、これまで日当の範囲内で賄っていた部分、例えば、バス・タクシーの利用については、経済的・合理的なものであれば実費支給することになる。

(質問)

内部統制評価報告書において「重大な不備」とされた過大な期末手当等の支出について、過払い分の返還が完了していない1名に対しては、どのように対応しているのか。

(答弁)

評価基準日以降も引き続き対応した結果、過払い分全額の返還が完了している。

(質問)

付記事項に記載された不適切な分割発注は、どのようにして発覚したのか。

(答弁)

人事異動により新しく担当となった職員が発見したもので、定期的な配置転換が重要であると改めて認識した。

また、性善説を基本としつつも、事務処理要領等に基づくチェックもしっかりと行っていく必要があると考えている。

(質問)

「不備あり」と自己評価された17件を見ると、所属は異なるかもしれないが、昨年度と同じようなことが繰り返されている。

職員が内部統制制度を十分に理解できていないのではないのか。

(答弁)

内部統制にも一定の限界があり、リスクの発現自体をなくすことはできないが、最小限に抑えるべく、絶えず努力していくことが重要であることから、今回内部統制で自己評価された事例を庁内で共有するなど、職員に周知徹底したい。

また、本件については監査委員からも厳しく指摘されたが、同種の事案を繰り返さないよう、フロントヤードからバックヤードまで、システム化を進めて、少しでもミスが減るよう努めていきたい。

(質問)

重大な不備ではなくても影響を受けた市民からすれば関係はない。

1つ1つの不備を大きな不備として対応されたいと思うかどうか。

(答弁)

重大な不備に該当するかの判断要素は今回から設けたものであるが、通常の不備であってもしっかりとモニタリングを行い改善に努めている。

なお、重大な不備については、実際に不備が発生した職場を訪問し、職員倫理課や契約課等、関係課と協力して、原因の追究や解決策の実施に取り組んでいる。

(質問)

行財政改革プランの実績報告について、K P I 実績のうち、現職場の効率に対する職員の意識割合の目標が達成できていないが、どのように考えているのか。

(答弁)

職員提案による業務カイゼンについては目標が達成できていることから、組織としてはある程度達成できているものの、個人としては改善の余地があると職員自体は考えており、今後も前向きに業務カイゼンに取り組む意欲があると考えている。

(質問)

年間 720 時間超の時間外勤務を行う者の目標が達成できていないが、A I などを有効に活用し、人にしかできないことに注力できないのか。

(答弁)

生成A I 等の利活用については、新たなプランにも記載しているが、現在の取組として、生成A I のG a i X e r を取り入れているが、職員のニーズが高く、当初の 160 ライセンスから 400 ライセンスまで増やしている。ほかにも議事録の作成サービスや、音声認識A I を活用したタブレット端末、電話音声自動記録システムを導入するなど、A I を活用した業務の効率化を図っている。

今後については、デジタル技術を活用した定型的業務の効率化に加えて、会計年度任用職員や任期付短時間勤務職員を活用して時間外の縮減に努めたい。

(質問)

現職場の効率に対する職員の意識割合の目標は未達成であるが、年間の時間外勤務の総時間数に係る目標は達成できている。何か要因はあるのか。

(答弁)

人事課を中心に年度当初から時間外勤務の状況をモニタリングし、時間外勤務が増加している職場については、原因を探りながら会計年度任用職員や任期付短時間勤務職員の配置をしている。

また、全庁を挙げて長時間勤務の縮減の取組をしており、定時退庁の徹底や無駄な残業をしない、業務の効率化を図るといった意識が芽生えてきていると考えている。

(要望)

残業してはいけないといった職場の雰囲気により、職員が自宅で仕事をするのがないよう、管理職については、職員一人一人の業務の把握を漏れなく行われたい。

また、時間外勤務の縮減が図られていることは評価するが、年間 720 時間超の時間外勤務を行う者は依然として残っている。そうした職員が心身に支障を来さないよう、業務繁忙を言い訳にせず、職場環境の改善に努められたい。

(質問)

行財政改革プランの実績報告については、「職場の方針・考え方の理解度」や「職場内の話合いの頻度」といった数値目標とその結果が重要であると考えているが、この調査は記名回答で行っているのか。

(答弁)

人事評価や自己申告に合わせて記名回答方式で実施している。

(質問)

記名式であれば、職員の正確な意識の把握は困難かと思う。同じような調査をすると職員から不満が出るかもしれないが、やり方を変えてもいいのではないのか。

(答弁)

10 月からタレントマネジメントシステムを導入予定であり、本システムを活用すれば上司に内容を伏せた情報も把握できる。

(要望)

職員の本当の意識が分かると、もっと働きやすくなり、組織も強くなると思うので、しっかりと取り組まれない。

(質問)

公共施設サービスの最適化については、総務局の行

財政改革プランと政策局の公共施設等総合管理計画のいずれにも記載されている。

どちらが主体となって業務を進めていくのか。

(答弁)

政策局が公共施設サービスの最適化に向けての企画・調整や施設所管課における再編実行計画の策定支援などを行う。

総務局は、市全体の行財政改革の旗振り役として、行財政改革アクションプランに位置づけている公共施設マネジメントの推進の進捗管理を行う。

(質問)

新たな公共施設等総合管理計画では、公共建築物については、今後 40 年間で総床面積の 30% の削減、また、10 年間で 7.5% 以上の削減を掲げているが、総務局として達成可能と考えているのか。

(答弁)

新たな計画では、短期の目標や施設分類別に目標を定めるなど実効性の高いものとなっており、市長のリーダーシップの下、市全体として取り組もうとしていることから、ぜひ達成したいと考える。

(要望)

目標を達成するためだけに、学校の統廃合を急いでしまわないよう総務局としても認識しておいてもらいたい。

(質問)

行財政改革の目線から公共施設の維持管理費の削減方策についてはどう思うか

(答弁)

物価高騰が進んでおり、人件費も上がっている中、なかなか特効薬は見いだしにくいのが、指定管理などの外部委託や施設の統廃合・集約化に取り組んでいかなければならないと考える。

(要望)

アダプト制度についても研究してもらいたい。

(質問)

技能労務職の採用試験を実施する予定であるが、技能労務職は減らしていく方針ではなかったのか。

(答弁)

ご指摘のとおり、技能労務職については削減の方針で、定員適正化計画においては、市が直営する業務を精査し、業務の外部委託化を推進することで、今後 5

年間で107名の減となるよう計画している。

今回の採用試験については、直営で継続しなければならない業務のため、必要最小限の範囲で実施するものであるが、定年退職者の方が多いため全体としては減員となる。

(要望)

過去に技能労務職の行政職への任用替えを実施したときには、行政職・技能労務職のいずれからも不平不満の声が聞こえた。技能労務職の定員適正化は計画的に進められたい。

総務局終了 **11時46分**

【予算決算委員会総務分科会（総務局）の審査】

休憩 **12時00分**

再開 **12時55分**

デジタル戦略本部 **12時55分**

前回の委員長報告に対する回答

・ガバメントクラウド等への移行を含めた情報システムの標準化の取組については、システムの稼働当初はトラブルの発生が懸念されることから、リスク管理に細心の注意を払われたいことを。

移行時のトラブル発生の懸念も踏まえ、システム稼働が円滑かつ安全に行えるよう、万全の準備を行っていく。

具体的には、システム稼働前には、本番稼働までに稼働テストや移行リハーサルを繰り返し実施し、システムの安定性や連携の確認を十分に行う。

システム稼働後は、市民サービスへの影響を第一に考えたリスク管理を徹底するため、システムベンダ及び関係部署と密に連携を図り、システムの稼働状況を逐次監視・評価する体制を整えている。これにより、トラブルを未然に防ぐとともに、障害が発生した際には迅速に対応できるよう備えている。

・標準化システムへの移行に当たっては、休日における出先機関の休業や、コンビニ交付サービスの停止を行う際には市民等に混乱を生じさせないよう関係部署と連携し十分な事前周知に努められたいことについて

標準化システムへの移行に伴い、飾磨支所や駅前市

役所を一定期間、休業する際や、コンビニ交付サービスを停止する際には、市民に混乱を生じさせないよう、関係部署と緊密に連携を図り、十分な事前周知を徹底する。

具体的には、広報ひめじ・市ホームページ・公式LINE等を活用し、周知のタイミングや方法について工夫を凝らし、皆様に正確な情報をお届けできるよう努めていく。

報告事項説明

- ・フロントヤード改革について
- ・姫路版スマートシティ事業について
- ・第3期姫路市官民データ活用推進計画の策定について
- ・情報システム標準化に関する状況について
- ・令和7年国勢調査について

質問 **13時11分**

(質問)

フロントヤード改革について、オンラインでの窓口予約の実証実験を今年度予定されているが、将来的には完全予約制を目指そうと考えているのか。

(答弁)

実証実験においては、予約された方とそうでない方を並行して受付していくが、将来的には、市民の待ち時間削減と職員の業務効率化が図られることから完全予約制を目指したいと考えている。

(質問)

オンラインでの窓口予約は、ホームページから行うのか、それとも公式LINEなどから行うのか。

(答弁)

ホームページからの予約受付を予定しているが、公式LINEからその予約受付ページにリンクさせることはできるので検討する。

(質問)

フロントヤード改革について調べると、本市が目指す「行かない・待たない・書かない」窓口に加えて、「迷わせない」といった観点が追加されていることがよくある。この点についてどう考えているのか。

(答弁)

ご指摘のとおり、何をしたらよいのか、どこに行けばいいのか分からないといった方もいるかと思う。

こうした方に向け、例えばメタバース市役所を作っ

て、A I を活用しながら案内をしていくといった手法も考えられるので検討したい。

(質問)

健康福祉局において試験的に導入する電話自動応答システムについて、導入後の満足度調査等は考えているのか。

(答弁)

他都市の導入事例を確認すると、当該システムにより職員が直接対応する件数が 30～45%削減された実績もあり導入するもので、利用者への調査については、今後検討したい。

(質問)

9 月 18 日から開始した、ひめじしらさぎ商品券の申込受付においてマイナンバーカードの認証方法が昨年度とは変わっており、多くの市民から不満の声を耳にするが、どのような経緯で変更したのか。

(答弁)

これまでプレミアム付き商品券事業を実施するたびにシステム構築料が発生していたことに加え、姫路版スマートシティ事業を進めていく上で、給付サービスごとにシステムが異なると利用方法も異なり、不便であることから、利用の入り口を集約するひめじウォレットサービスを構築し、その中に組み込んだものである。

商品券の申込受付に当たっては、スマートフォンの操作に不慣れな方も商品券を利用できるようサポート窓口の設置や利用者向け説明会を開催しており、今回の商品券の申込みで、ウォレットサービスを利用するための新しいアプリを使っていただくことで、今後、姫路城等のデジタルチケットや、デジタル市民証などの利用も容易になるものと考えている。

(要望)

フロントヤード改革においても同様であるが、加速する社会のデジタル化についていけない高齢者等が多く存在することも事実であり、そうした方が取り残されないようサポート体制も充実させた上で、業務を推進されたい。

(質問)

ひめじしらさぎ商品券で使用した新しいアプリ(クロス I D)には電子通知サービスの機能もあったが、これがあれば公式 L I N E は不要ではないのか。

(答弁)

クロス I D は、マイナンバーカードによる本人確認ができることから、本人宛ての通知を予定している。公式 L I N E は広く一般にお知らせしたいことを通知するもので、すみ分けをしている。

(質問)

学校の保護者連絡アプリ「スクリレ」で、国勢調査の案内やスマートシティ事業のアンケートなどが届いたが、これはスクリレで通知することかと疑問に思ったが、この点についてどう思うか。

(答弁)

学校の保護者連絡アプリであることから、現状としてスクリレのほうが、公式 L I N E より利用率は高い。

本来であれば公式 L I N E を利用して通知するものであるが、市のスマートシティ事業は子育て世代を主にターゲットにしていることから、このたびのアンケート調査に活用することとした。

(要望)

広く周知することも大切なことではあるが、学校に関係のないものまでいろいろと通知してしまうと、本当にお知らせしたいことが見逃される可能性もある。よく検討されたい。

(質問)

国勢調査の調査員が家庭訪問したところ、先に別の統計調査があったため不審がられたとの連絡があった。国勢調査とは別の統計調査があることについて、調査員等とは情報共有されているか。

(答弁)

恐らく県が実施している毎月勤労統計調査と思われるが、指導員を通じて混同しないように通知している。

また、国勢調査をかたった詐欺もあるため、市民や調査員に注意喚起をしたいと考えている。

デジタル戦略本部終了

1 3 時 5 0 分

【予算決算委員会総務分科会(デジタル戦略本部)の審査】

【予算決算委員会総務分科会(監査事務局)の審査】

監査事務局

1 4 時 1 8 分

質問 14時18分

質問なし

監査事務局終了 14時19分

【予算決算委員会総務分科会（公平委員会事務局）の
審査】

公平委員会事務局 14時21分

質問 14時21分

質問なし

公平委員会事務局終了 14時22分

【予算決算委員会総務分科会（議会事務局）の審査】

議会事務局 14時28分

質問 14時28分

質問なし

議会事務局終了 14時29分

意見取りまとめ 14時29分

(1) 付託議案審査について

・議案第103号～議案第105号、議案第112号、議案
第127号及び議案第128号、以上6件については、い
ずれも全会一致で可決または同意すべきものと決定。

(2) 陳情報告について

・陳情第30号について報告

(3) 閉会中継続調査について

・別紙のとおり閉会中も継続調査すべきものと決定。

(4) 委員長報告について

・正副委員長に一任すべきものと決定。

意見取りまとめ終了 14時35分

【予算決算委員会総務分科会の意見取りまとめ】

協議事項 14時36分

・2月2日（月）、3日（火）に1泊2日で実施するこ
と。行先と視察項目に関しては、正副委員長に一任す
ること。視察項目で希望があれば正副委員長または事
務局まで申し出ることと決定。

閉会 14時38分