

第3回 昭島市事務事業外部評価委員会

議 事 要 旨

〔日 時〕 平成25年7月25日（木）13：00～17：50

〔場 所〕 昭島市役所 3階 庁議室

〔出席者〕

1 委員

佐久間榮昭委員長、和田篤彦副委員長、出雲明子委員、松本智子委員、村上龍男委員、山田諭子委員

2 事務局

早川企画部長、佐藤企画政策室長、板野財政課長、滝瀬財政係長、進藤企画調整担当主査、吉野企画調整担当主任

3 傍聴者 なし

〔配布資料〕

- ・第3回事務事業外部評価委員会 次第
- ・第1回昭島市事務事業外部評価委員会議事要旨
- ・平成25年度事務事業外部評価事業説明シート及び資料

〔議事要旨〕

1 外部評価対象事業事前説明

事務局から事務事業外部評価説明シート及び資料一式の内容を説明し、担当課より対象事業の説明に入った。

事業番号4 市民税賦課事務【説明員：佐々木課税課長、小川市民税係長、小川賦課調整担当主査】

事業番号5 市税収納事務【説明員：永澤納税課長、鈴木収納係長、勝野滞納整理係長】

課税課長、納税課長より事務事業評価（外部評価）説明シート、事務事業評価（内部評価）シート及び資料に基づき事業の説明を行った後、質疑応答に入った。

《質疑応答》

- ◆収納率について、率・額ともに向上しているが、主な理由はどう把握しているか。【和田副委員長】
○滞納になったものについては催告書等を送り納税を促す。それでも収納がないものについては、強制的な徴収、差し押さえ等の実行をしている。現年度の収納率の向上については、昨年度よりコンビニでの納付ができるようになったため、納付機会を増やすことになり、収納率の向上につながっていると考えている。【滞納整理係長】
- ◆新聞の報道によると滞納者の強制執行などを東京都などは強力に進め、そのノウハウを昭島市が取り

入れたりしていると聞いている。金額的には大きい滞納額が収納されたとは思わないが、強制執行のインパクトはかなり大きいと思う。どのような状況か。【和田副委員長】

○滞納整理については東京都等の指導を受けながら行っている。実際の昭島市の差し押さえ件数についても年々増加しており、昨年度で973件の差し押さえを行っている。【滞納整理係長】

◆賦課業務では、事業説明シートを見ると人件費の額が8割ぐらいの比率になっている。人件費が多いのは事務業務であるので仕方ないかと思うが、再任用職員の数が0になっている。他の事業分野では再任用職員を当て込んで全体の人件費を落としているが、賦課業務ではできない何らかの理由があるのか。【和田副委員長】

○土地資産税係と家屋資産税係にそれぞれ1名ずつ配置されているが、市民税係は配置されていない。再任用職員も人数に限りがあり、現状では任意に再任用職員を配置できない。【課税課長】

◆嘱託職員の3名の方は税務署経験者なのか。【出雲委員】

○3名の方全員が税務署経験者で、交代で1日1人、週5日勤務を行っている。【課税課長】

◆人員を増やす必要性は感じているか。【出雲委員】

○多ければそれに越したことはないが、経費的な面も考慮しなければならない。現行体制で効率的に行うよう努めている。【課税課長】

◆賦課事務については、10名の職員がいて嘱託の職員が3名で1日1人の勤務で事業を行っているということではよろしいか。収納事務については5人嘱託職員がいるようであるが、内部評価シートの効率性のところに、正職員、再任用職員、再雇用職員、滞納整理指導員、徴収事務嘱託員及び臨時職員となっているが、正職員が17名、再任用職員が1名、そして嘱託職員が5名というように読み取れるが、他の滞納整理指導員など全体図を教えていただきたい。【出雲委員】

○市税の徴収嘱託職員が3名、窓口の担当嘱託職員が2名の合計5名を嘱託員報酬で支払っている。臨時職員については収納事務補助員1名、財産調査補助員が4名の計5名分を臨時職員賃金で支払っている。【収納係長】

○国税のOBについては、国民健康保険税の会計で負担しているので市税収納事務には出てきていない。その他に臨時職員（財産調査補助員）をまとめる国民健康保険税徴収率向上対策の嘱託職員が1名いるということになる。納税課の体制でいえば、32名の体制で収納事務を行っている。【納税課長】

◆その体制は十分か、あるいは人手が足りない状況かどうか。【出雲委員】

○財産調査については臨時職員が毎日行いながら、それに合わせて納税課職員の納税交渉ができています。十分対応できていると思っている。【納税課長】

◆滞納整理指導員は特別に何か収納のノウハウはお持ちの方かどうか。【出雲委員】

○国税の滞納整理に携わっていた方である。月に10日ほど来ていただき、難しい差し押さえの案件整理や異議申し立てへのアドバイスなどをいただいている。【納税課長】

◆そのほかには特殊な知識などを皆さんお持ちかどうか。【出雲委員】

○税の関係をある程度熟知することが必要となる。東京都の徴収部門へ1年間派遣した職員が現在2名いる。また、自治大学校での1ヶ月の税の徴収の研修や市町村アカデミーの10日間程度の研修があり、できる限り職員を派遣するようにしている。【納税課長】

◆順繰りすると大体5年ぐらいで30名ぐらいの方が経験できるということなのか。【出雲委員】

○毎年、自治大学校とアカデミーで2名経験してもらおうということで取り組んでいる。【納税課長】

◆こういった仕事は大変だと思うが、モチベーションはどうやって維持しているのか。【出雲委員】

○OJTによって仕事の中で覚えてきたものを、周りの職員に伝えながら、職員自身でも整理ができてくる。また、難しい案件については国税のOBに意見を求めたり、法的なチェックも十分考慮しながらやっている。こうしたチームで取り組む姿勢やなるべく滞ってはいけないとの責任感のようなものがモチベーションにつながっていると考えている。徴収率も少しずつ上がっている、今のところ意識は高く保っている。【納税課長】

◆一部署に長く勤務されるのか。経験年数としてはどのくらいか？【出雲委員】

○経験年数としては通常の人事異動と同じで4年～5年となっている。【納税課長】

◆賦課事務のところでシルバー人材センターへの委託料はどのようになっているか。【松本委員】

○委託料の庁舎駐車場整理委託だが、申告時の駐車場が混みあうので、その整理誘導ということでお願いしている。【課税課長】

◆そうするとその他の委託料はアイネスさんとなっているのか。また、納税通知書の封入封緘、発送までアイネスとなっているのか。【松本委員】

○そのとおりである。【課税課長】

◆収納事務で、シルバー人材センターからの電話の催告の委託料が無いが。【松本委員】

○国民健康保険収納対策のなかで予算措置されているため、収納事務の予算には出てこない。【納税課長】

◆何名ぐらいで対応しているか。【松本委員】

○1日2名で、時間は午後4時30分から午後7時30分までの3時間となっている。月に5日から7日の対応となる。【納税課長】

◆これは国民健康保険と予算を分けるわけにはいかないのか。【松本委員】

○電話催告は、以前、国民健康保険税の収納率が低かったことから、収納率の向上策としてとして取組んだ。このような経過の中でシルバー人材センターへの委託は、国民健康保険の予算でやらせていただいている。【納税課長】

◆委託のアイネスは市の事業ではよく聞く会社名になっているが、電算関係についてはアイネスにまとめて委託したほうが効率面でメリットがあるのか。【松本委員】

○基幹系システムの再構築をした際に、総合システムということで発注し、アイネスに決まった経過がある。福祉系のシステムも、たまたまアイネスということで、競争の結果である。【課税課長】

◆総合システムの契約は別になっているか。【松本委員】

○発注は別で行った。プロポーザルという形で発注し、その結果アイネスに決まったということになる。【課税課長】

◆委託はだいたい何年契約になるのか。【松本委員】

○契約自体は単年度契約になるが、リース等の関係もあるため5年スパンの継続契約が多い。プログラム改修は発注した業者でなければ対応が困難なので、少なくとも5年間はその業者との契約が必要となる。【課税課長】

◆先ほど徴収率の順位が上がってきたという話があったが、どういう評価をしているか。【村上委員】

○毎年、徴収率については目標を立てているが、24年度について、現年度分の市税徴収率の99%は昭和55年から見ても初めての数字になっている。国民健康保険税の92.8%も今までの最高が92.9%となっているので、基本的に徴収率は前年度を確保しながら少しでも上積みをして、順位は一けた台に持つ

ていきたいと考えている。【納税課長】

◆最近の取組にはどのようなものがあるか。【村上委員】

○臨時職員 4 名の方に財産調査を全部行ってもらっている。効率的に財産を発見することができているため、それに基づく納税交渉もスムーズに行っている。先ほどの滞納整理係長からも差し押さえが 900 件以上との話をさせていただいたが、過去には 1 年間 140 件程度であったため、なかなか徴収率が上がらなかったということもある。今後の取組みの基本は、納めた方の不公平感を解消するというのが納税課の考え方となっている。【納税課長】

◆市民税賦課事務のフローチャートの中で、電算のパンチ委託をしているということだが、素人目には人海戦術でやっている印象があるが、今後変えていくということであったが、具体的にはどのように進めていくとお考えか。【村上委員】

○紙ベースの申告書がなくなる限りパンチはなくなっていると思っている。今後エルタックスという電子申告（給与支払い報告）が 1,000 名以上の企業では義務化となっている。電子申告が始まってくれば紙の申告が減ってくると考えている。【市民税賦課調整担当主査】

◆収納関係については目標値を掲げて収納率を上げているとのことですが素晴らしい業績だと考えているが、今回コンビニエンスストアの収納の効果が出たとの話しだった。外部評価シートの①のところの委託料は、コンビニエンスストアに収納事務を委託したということで新たに 400 万円ほど委託料がかかったということか。【山田委員】

○そのとおりである。【納税課長】

◆クレジットカードの収納も検討されているようであるが、クレジットカードでの収納事務を委託すると、更に委託料もかかってくるのか。【山田委員】

○クレジットカードについては、今年の 5 月から開始をしている。基本的には 1 件当たり基本料金月料金が 15,000 円、システム利用料として 1 件 52 円が市の負担になっている。手数料はご自分の負担になるが、ポイントがつくので利用される方が増えるのではないかと考えている。直近の約 2 か月で 804 件のクレジットカード収納がある。【収納係長】

◆先程の市民税賦課事務のフローチャートのところで最後の印字・封入封かん委託があるがこれも全部同じ業者にまとめて委託しているのか。【山田委員】

○印字・封入封かんの委託については、アイネスに委託している。理由については、コンビニ収納においてバーコードを印字しているが、業者が変わることによって再度試験しなければならなくなるという状況があり、昨年と引き続いてアイネスに委託している状況である。【賦課調整担当主査】

◆税とか住民登録はアイネスになっているか。【佐久間委員長】

○現在、住民情報システムと福祉総合システムはアイネスとなっている。【課税課長】

◆翌年度の見積もりの増減などは、それぞれの課に出されているかどうか。

○それぞれの課に出されている。【課税課長】

◆常駐の S E が行き、委託料がかからない部分と委託料がかかる部分との線引きはどこにあるのか。【佐久間委員長】

○随時、税の関係であれば更生という処理があって、そのときには常駐の S E ではなくて、業務系の S E が 1 名ないし 2 名来る。その業務系の S E にデータの抽出をお願いするようときには、次回に来たときにパソコンを操作してデータ抽出ができるようなものについては料金がかからない。【賦課調整

担当主査】

◆税の収納について市民税現年収納率 99%と国民健康保険税の現年収納率 92.8%で、国民健康保険税の方が悪いが、何か原因があるのかどうか。【佐久間委員長】

○国民健康保険税の課税については、所得がなくても税が賦課されるという制度であることと、制度の中に納税義務者の方が社会保険に加入していても息子さんの分を負担して税を払っているなど、課税の内容也多岐にわたるところがある。また、高齢者の方など、ある程度の所得階層の低い方が加入しており、そのあたりが影響しているのかと思う。国民健康保険と市民税との収納での取組み方の違いはなく、このような結果になっている。【納税課長】

◆電話催告の関係で、取り次ぐと機械が自動音声で応答するというものがあるようだが、利用される予定はあるかどうか。【佐久間委員長】

○以前のシステムでは自動電話催告がシステムの中にあったが、新しいシステムの中では取り入れていない。直近の収納状況や個々の対応の状況などを確認しながら対応しているので、自動電話よりもトラブルもなく細かな対応ができていると考えている。【納税課長】

◆催告は夜の時間帯でやっているかどうか。【佐久間委員長】

○午後 4 時半から午後 7 時半までで対応している。催告は現年の税の納め忘れの連絡ということで行っている。【納税課長】

◆税の収納時効は毎年どの程度の金額があるか。【佐久間委員長】

○個人の市民税で、24 年度の不納欠損額が、現年分を含めて約 4,000 万円となっている。【納税課長】

◆これは人がいなかったり、どうしようもないということか。【佐久間委員長】

○財産調査の中で、差し押さえる財産が見つからない場合、住所地にいない場合、収入があっても生活状況が生活保護程度である場合など、どうしても不納欠損は生じてしまう。不納欠損は 5 年・3 年・即時の 3 段階で対応している。【納税課長】

◆納税課の関係で、事業説明シートの①のところで償還金という項目があるが、収納事務の中で償還金を載せる理由がわからない。収入が減るわけであるから事務事業の経費とは別ではないかと思う。なぜ事務事業の経費として償還金の 1 億 4,400 万円を入れているのか、その理由はどこにあるのか。【和田副委員長】

○過年度分の税で、税改正、所得の更正、国保税の場合で遡って資格を喪失した場合など調定額が変更され減額になった場合に返還しなければならない。過年度分については、前年度の収入からは返還できないので、現年度の予算で償還金という項目を設けてそこから返還している。【収納係長】

○補足として、法人市民税では、予定納税として納めていただいた税について、現年度になって事業状況により、返還する場合も生じる。前年度以前の歳入に計上されている税を返すにはこの償還金として科目を設けるしかないということになる。例えば、法人市民税の返還額が多い場合、予定納税額 1 億円が翌年 0 円になって 1 億円の返還という場合もあり得る。同年度中であれば、歳入から返還できる。納税課としては、すぐにでも返したいが、次年度になると歳出として予算を組むしかないということになる。【納税課長】

◆質問は以上とする。本日はありがとうございました。【佐久間委員長】

事業番号3 保健福祉総合システム管理【説明員：小林情報推進課長、女屋システム調整担当主査】

情報推進課長より事務事業評価（外部評価）説明シート、事務事業評価（内部評価）シート及び資料に基づき事業の説明を行った後、質疑応答に入った。

◆システムに関しては評価が難しいというところがあると思うが、福祉のシステムを統合した方が効率的にいいというのはわかるが、その金額が果たして効率性を踏まえて妥当な額であるかという評価が非常に難しいと思う。そうすると自己評価が重要になってくる。外から見たときにその金額が妥当であるかということはシステムの専門家でないといけないと思われるが、自己評価として、こういった点が課題だったり、評価の項目なのかをより細かく教えていただきたい。【出雲委員】

○保健福祉総合システムの導入にあたっては5社によるプロポーザル方式にて業者選考をしているので、そこで機能面・金額面における競争性が発揮されている。稼働後のシステム改修にかかる経費に関しては、必ず、他市における同じ法改正に掛かるシステム改修費と比較している。また、国からの補助金が10/10の割合で交付される場合が多いので、国においても昭島市の補助申請額が他市と比較して高額となっていないかのチェックが入ることになるが、そのような指摘を受けたことはない。昭島市のシステム改修経費は他市と比較して抑制されていると考えている。【情報推進課長】

◆他市との比較を踏まえて、金額においては優位な状況であると評価をされているのか。【出雲委員】

○現状、法改正ごとに情報収集している中では、昭島市の金額が他市と比較して高額で説明がつかないということはない。【情報推進課長】

◆他市では福祉システムを別々に運用している市が多数あるのかどうか。【出雲委員】

○まだ半数以上はあるかと思う。しかし、総合システムに切り替えている市が多くあると聞いている。近隣でも切り替えている市が多く、切り替える予定のところも多い。そういった自治体は昭島市のシステムを視察という形で訪れており、稼働当初は40～50の自治体が視察に訪れた。本市の担当課にしてみると業務に特化しているスタンドアロンシステムの方が操作的には優れているという意見もある。しかし、総合システムはいろいろな担当課に情報が横展開される共通の基盤上で稼働しているからその優位性があり、そこでのメリットを鑑みると総合システムの方が良いということになり、乗り換えている自治体も多いと聞いている。【情報推進課長】

◆何社ぐらいが福祉総合システムを開発しているか。【出雲委員】

○全国でみると相当数ある。ただ、福祉制度については都道府県ごとに特化している部分があり、全国展開している会社はあまり多くはない。【情報推進課長】

◆当初導入時には5社からプロポーザルを行ったとのことだが、今後入れ替えることは可能かどうか。【出雲委員】

○入れ替えという選択肢はどこかの段階で必要になるが、現在のところは考えていない。これだけの広範囲にわたるシステムを入れ替えるということになれば、今使っているシステムが稼働までに3年かかったこともあり、しっかりと計画を作成して、長期的な視点を持って取組まなければならない。また、法改正等の大きな変更がない時期に行うなど、入れ替え時期も重要である。【情報推進課長】

◆スムーズに移行するというわけにはいかない、また一からやらなければならないということか。【出雲委員】

○入れ替えということになれば、2年なり3年間は平行稼働しながら入れ替えを行うこととなる。【情報推進課長】

◆安いに越したことはないと言われがちであるので、金額を評価していいのかどうか、システムの評価は難しい。【出雲委員】

◆市と一緒に開発しているのでなかなか開発会社から離れるのは難しいと思われる。開発当初は市の職員が入ってシステムが出来上がっていると思われる。【佐久間委員長】

○基本的にはパッケージといわれる既製品に昭島市の独自制度もあるので、佐久間委員長がいわれたとおり、一緒につくったところもある。国や都の制度については基本的には共通のものを使っているのので、昭島市のそれまでのやり方をシステムに合わせた。よって、稼動当初は苦勞もしたが、基本的にはパッケージシステムをほぼそのまま使っている。ただし、帳票（市民の方にお届けする通知など）は昭島市独自の部分もあるのでつくりこんでいるところもある。市民にお届けする通知が前年と大きく変わってしまうと混乱を招くことも考えられるので、ある程度前のシステムを継承し、大きな経費が掛からない程度でシステムを変更している部分もある。【情報推進課長】

◆基本的なところで保健福祉総合システムのサーバーと住民情報システム管理のサーバーは違うのか。【松本委員】

○技術的なことになってしまうが、保健福祉総合システムで動いているサーバー群の中に住民情報システムから情報を連携している部分があるので、住民情報システムのサーバー群の一部に仮想的に保健福祉総合システムのサーバーの機能を持たせている部分がある。こちらに持たせた方が効率的だということでこのような設計になっている。両システムとも住民情報であるので閉ざされたネットワーク上で一緒に稼動している。いくつかある物理サーバーの中に仮想サーバーを設定し両システムは稼動しているので、厳密に分けるのは難しい。【情報推進課長】

◆前年度、住民情報システム管理で外部評価を行ったときの内訳と同じものがあって、住民情報のサーバー機器リース料が住民情報管理だと 600 万円程度だったのが、福祉総合システムでは 3,000 万円となっている。何が違うのか。【松本委員】

○サーバーは住民情報よりも福祉総合システムの方が台数が多い。また、24 年度に住民情報システムは、業者選定の中でサーバーも新規導入したため価格においても競争により一般的な価格より大幅に安価になった。【情報推進課長】

◆保守の委託料で住民情報システムは 5,900 万円で福祉総合システム 3,900 万円は重なっている部分はあるかどうか。【松本委員】

○重なっている部分はない。常駐するシステムエンジニアも別々である。福祉総合システムは 2 名常駐している。【情報推進課長】

◆素人考えだがよくできているシステムであるという印象を持っている。先程の話で、満足度がスタンダードのシステムより低いという話もあったが、この差はどのように埋めていこうとお考えか。【村上委員】

○差を埋めるのが共通基盤の部分と考えている。例えば福祉関係のシステム単体であると本日転入してきた方は、リアルタイムではシステムに反映されないという状況になる。しかし福祉総合システムは住民情報システムと連携しているので、本日転入手続きを行えば、それに付随する福祉側の手続きがその日のうちにできることとなる。このように、情報の連携という部分で優位性がある。また口座に振り込むという手当が多くあるが、口座情報が一元管理できるので一つの窓口で手続きを行えば、他の手当についても口座情報が共有されるため、市民サービスも向上できる。税情報についても連携して

いるため、税システム側で税額の変更などがあった場合も、以前では紙で別途連絡をもらうか、本人に申告させなければならなかったが税システム側の変更と一括して変更できる。そういった部分でのメリットが大きいので、多少スタンドアロンシステムより操作性が劣っていたとしても、情報が連携することによる業務上のメリットや市民サービスの部分でも優位であるため、職員にも理解してもらっている。【情報推進課長】

◆逆に手当などで支給の対象でなくなった時のチェックなどはどうしているのか【村上委員】

○手当などの切替え時期があるので、バッチ処理という一括処理を行い、一括で対象でなくなった方の喪失ができる。また、転出などの場合は昭島市民ではなくなるので、そのタイミングで喪失される。【情報推進課長】

◆事業費のほとんどがシステムの委託とか借上げ料になっているが、システム開発時にプロポーザルをしてアイネスに決まり、それ以降もアイネスとの取引になっているのか。途中で替えたりするのは難しいことなのかどうか。【山田委員】

○システムの切り替えは単純には行かない。しかし半永久的に同社のシステムを使い続けるというわけにはいかないので、大きな法改正があるシステムを大幅に改修するタイミングや、逆に法改正がなく安定しているタイミングを見計らって行うか、あるいは、前回の住民情報システムのときのようにコンサルタントを入れて再構築の計画を策定し、専門家のサポートの元で切り替えを行っていくということが考えられる。職員だけで1年後・2年後などという短期間では切り替えを行うことは不可能である。昭島市の福祉総合システムは他市に先駆けて導入されているため、まだ総合システムを切り替えたという事例を聞いたことがない。今後、他市による事例が出てきたら、情報収集し問題点等を把握したうえで切り替えを行っていききたい。トラブルを起こしてしまったら、市民に直接ご迷惑をおかけしてしまうので慎重に行いたいと考えている。【情報推進課長】

◆今まで運用されてきた中で大きな障害やトラブル等がなくてやってこられたかと思うが、やはりずっと同じ業者なので別の業者にということがないのかと思ったのだが。今後マイナンバー制度の導入などで大きく変わってくる場合もあるのか。【山田委員】

○システムの的には影響を受けると聞いている。ただし福祉業務でマイナンバーをどこまで活用するかの細かな仕様などが出てきていないので、現時点では想定範囲を越えていない。【情報推進課長】

◆その期間に業者の見直しということは考えているのか。【山田委員】

○業者が全国で一斉にマイナンバー対応に取り掛かると思われるので、切り替えのような大きな作業にはSEの手が足らなくなる可能性もあり、相当なリスクを伴ううえ現実的ではない。この時期は避けたいと考えている。

◆自治体では建屋などが老朽化していて、その維持をどうするかということが行政の大きな問題になっている。こうしたハード面と同時にソフト面、コンピューターシステムというものが行政を動かすのにはなくてはならないものになっているが、福祉システムについては平成16年から稼働している。10年間システムを維持してきて、マイナーチェンジを行ったり、サブシステムを66から88に拡大しているという状況もある。ソフト面についても10年、20年、30年というスパンで考えると、根本的にシステムを変更していかなければ、効率性や市民要望などに対応しきれないのではないかという懸念がある。私の民間での経験でも生産管理システムなども30年前というとハードもいわゆるホストコンピューターでバッチ処理をしていたが、クライアント・サーバー型ができてきたので、大々的に変更し

なければならなかった。その間は、マイナーチェンジを行っていた。切り替えには膨大な時間と開発コストが必要になってくる。福祉総合システムを含め、全体のシステムについてこうした視点を持っているかどうかをお聞きしたい。【和田副委員長】

○システムに関しては今回でいうとウィンドウズXPが完全に保守対象外になるということもあり、OSに依存している部分で対応しきれなくなるということも想定される。そういう中で同じ基盤の上で動かし続けることは不可能なので、昭島市の福祉総合システムに関しては、OS等が切り替わったとしても仮想サーバーという新しい技術を導入することによって、ある程度長く使える設計にマイナーチェンジの段階で切り替えている。それにより10年以上は使用できる。プログラム言語自体が新しいOSに対応できないような場合は、プログラム言語をバージョンアップするなどの対応も可能で、長期的な視野に立った対応に努めている。【情報推進課長】

◆そういうやり方で今後も乗り切れるという考えか。【和田副委員長】

○技術動向等について、研修やセミナーに参加するなかで積極的に情報収集を行っている。大きな動きがある場合には、業者などからも情報を得ながら、一つの業者に依存することなく幅広く情報収集する体制をこれからも維持していきたいと考えている。【情報推進課長】

◆法律や都条例が変更された場合、それに関係するシステムを変えていかなければならないと思うが、そういった国や都からの法改正に伴うシステム変更の補助金はどのように処理されているのか教えていただきたい。【和田副委員長】

○最終的にシステム改修経費を精査し契約をするので、その契約金額を超えた額で補助を受けることはない。補助金としては年度末に後払いとなるものが多いと思われる。予算の計上は業者の見積書を基にしている、補助申請はその見積書を基に申請している。見積額をこちらで変えるようなことはない。【情報推進課長】

◆要するに業者の見積もりを基に精査して、国なり東京都に申請していくということか。【和田副委員長】

○そのとおりです。【情報推進課長】

◆資料をいただいた中で、福祉総合システムの直接事業費については、平成20年は例外があるので、平成21年から見てみると全体としては徐々に減っており、努力のあとが伺える。中身を見ていくと、委託料は徐々に増えている。それに伴って財源内訳の一般財源も徐々に増えているということになっている。保健福祉システムだけなのか、行政システム・住民情報システムも同じ傾向なのかと推察しているが、情報推進課としては一般財源の部分がが増えてきた、その原因が委託料にあることについてはどのような対策を考えているのか。【和田委員】

○一番大きいのは法改正の部分で、改正があると、補助金はあることがあるもののそれに付随して影響してしまったところについては補助対象とならないということが多い。細かい法改正が多いと、委託料に影響が生じる。福祉制度の法改正は、制度が終わった後も前の制度におけるシステムも並行して稼動し続けなければならない。こうした期間はランニングコストに跳ね返ってしまうということになり、法改正の内容によっては、委託料も大きく左右されてしまう。【情報推進課長】

◆サーバーはどこに設置されているのか。【佐久間委員長】

○市役所6階に設置されている。【情報推進課長】

◆情報推進課として、職員は何人配置されているか。【佐久間委員長】

○情報システム係としては5名であるが主査を入れてシステム関係としては6名である。【情報推進課長】

◆S Eは何人か。【佐久間委員長】

○福祉総合システムとしての常駐S Eは2名配置されている。【情報推進課長】

◆質問は以上とする。本日はありがとうございました。【佐久間委員長】

事業番号 11・12 学校管理運営（小学校・中学校）

【説明員：柳庶務課長、青木庶務係長、別所施設係長、川杉庶務係主任】

庶務課長より事務事業評価（外部評価）説明シート、事務事業評価（内部評価）シート及び資料に基づき事業の説明を行った後、質疑応答に入った。

《質疑応答》

◆校庭の芝生化について、芝刈りなどの維持管理にP T A等の協力もあるようだが、経費もかなりかかっている様子。今後も芝生化を進めていく方針なのか。【松本委員】

○芝刈りは父兄や教職員にご協力いただいているが、芝生を維持する上で、土の中に空気を入れて浄化を行う、透水性を高める、肥料の散布を行うなどの手入れは必要であり、専門性の高い作業もあるので造園業組合等への委託経費も必要となる。ただし、維持管理については芝生導入後、3年間は東京都から2分の1の負担割合で補助があるので、その間に自分たちでできる作業を増やしていき、将来的にかかる維持管理コストを抑制していく計画である。当初希望していた10校の導入が終わり、現在は教育委員会から未導入の学校に導入を促している。武蔵野小学校では体力測定の数値が芝生化により上がったという報告もある。芝生化は今後も進めていく方向でいる。【庶務課長】

◆樹木せん定委託料について平成14年度と24年度の比較で増加しているが、主な理由は何か。【松本委員】

○国の緊急雇用事業で国からの補助金を投入できたため、24年度はその分が増えている。25年度予算については小学校で450万円程度となっている。【庶務課長】

◆通信運搬費の電話料について、電話はどのようなことに使うのか。【村上委員】

○主に保護者との連絡に使用している。【庶務係長】

◆節電の取組について、省エネの意識啓発の詳細をお聞かせ願いたい。【村上委員】

○配布資料の中にあるステッカーを照明の電源の脇に貼るなどして啓発をしている。職員、児童・生徒はもとより、体育館は貸し出しも行っているので使用者に向けての啓発である。【施設係長】

◆内部評価シートの個別評価について、達成度の評価が4の理由は何か。記載内容からは分かりにくいので判断理由をお聞かせ願いたい。【村上委員】

○この経費に関しては施設の適切な管理、教育の場の適切な提供を目的としているので、それについてはおおむね達成できていると判断し4という評価になった。【庶務課長】

◆土地の借り上げ料について、契約方法の詳細を教えてください。【山田委員】

○国の土地に関しては国から一方的に金額の提示がある。3年契約で1年ごとの支払(予定)額が決められる。個人から借りている分に関しては、実質の前年賃借料×物価指数+当年の固定資産税額を基本として所有者と協議し、3年契約で、3年間は同じ考え方で、毎年金額の確認書を取り交わしている。

【施設係長】

◆14年度と24年度の比較で地価は下がっているのに借上げ料が増加しているのはなぜか。【山田委員】

○国の土地は国が算定の基礎としている評価額が上がっているため、また、個人の土地は固定資産税が上がっているためである。【施設係長】

- ◆外部評価事業説明シート②の課題欄に校舎や学校施設の老朽化についての記載があるが、老朽化対策の詳細をお聞かせ願いたい。【村上委員】
- 大規模な改修工事を伴うものについては庶務課にも技術専門の職員がいるので必要性の高いところから計画的に改修を行っている。修繕に関しては学校からの連絡でその都度対応している。緊急性があるものに関しては児童・生徒の安全面を第一に考え早急に対応している。【庶務課長】
- ◆学校の予算について、各学校から申請があつてその積み上げなのか、庶務課で全体の予算の案分を行っているのか、金額の算定方法をお聞かせ願いたい。【和田副委員長】
- 学校の配当予算について、平成24年度の場合は、小学校は児童数×単価（1人あたり4,900円）＋学校一律配当190万円、中学校は生徒数×単価（1人あたり5,700円）＋学校一律配当290万円、図書購入費は小学校が児童数×500円＋学校一律配当60万円、学校管理費の一部として燃料費等は昨年度の実績を参考に算出、その他前年度実績を参考に算出し、各学校の配当予算を決め、全体の金額を学校に知らせ配当する。配当された予算を学校側が内訳を決めて振り分けいく。【庶務係長】
- ◆学校側がその金額を受け入れた上で、例年にない事業を計画しているためのプラスαを要求した場合はどうするのか。【和田副委員長】
- 配当した金額のほか、プラスの要望に関してはヒアリングを実施し全体を決めていく。その決定に際し他校の予算を削ることはせず、庶務課の予算の組み替えで対応していく。先ほど説明した芝生化など、工事を伴う事業に関しては、学校配当予算ではなく庶務課で直接実施する。【庶務係長・庶務課長】
- ◆配当先の学校が使いきれない場合はどうするのか。【和田副委員長】
- 備品購入などを見積もりを取って予算化するが、契約の段階で差金が出ることもある。その場合は庶務課で配当予算を引き上げる。【庶務係長】
- ◆学校管理運営と学校施設営繕は事業が2つになっているが、内容的には重なる部分もあると思う。分けている理由をお聞かせ願いたい。【和田副委員長】
- 確かに営繕は管理の中に含まれるともいえるが、営繕が金額的にも大きいこともあり、分けてある方がわかりやすい。予算書・決算書の様式からいってもそれぞれに消耗品や修繕料、工事請負費といった科目があるので、管理に含めてしまうと営繕自体の金額を抜き出すのが難しくなる。【庶務課長】
- ◆土地借上げ料について、国に対して近傍価格と比較するなどして値下げ交渉を行う余地はあるのか。【和田副委員長】
- 無償で貸してほしいと交渉を行ったことも過去にはあるようだが、値下げされることなく現在に至っている。【庶務課長】
- ◆借上げ料は地価も影響しているのか。【和田副委員長】
- 国も、地価なのか路線価なのかは分からないが一定の基準を持って借上げ料を決定している。【施設係長】
- ◆平成24年度と14年度の比較資料の中で金額が減っているものが多い。芝生化などの事業は増えていて児童・生徒数はそれほど変わっていないと思われるが、配当予算を決める際の児童・生徒一人当たりの単価はここ何年かわ変わっていないか。【佐久間委員長】
- 全庁的に予算を削減してきている。24年度から25年度では、単価は変えずに、学校一律配当をマイナス10万円としている。また、委託料などは業者側と値下げの交渉も行っている。【庶務係長】
- ◆学校事務の職員、用務員について臨時職員化したとのことだが、長期にわたって同じ人物を雇用する

ことは自治法上できないようだが、夏休みの扱いなど、どのように対応しているのか。【佐久間委員長】
○学校事務は都の職員1名と市で雇用した臨時職員1名の体制で行っており、臨時職員は7月26日～8月25日の間はいない状態である。その間は都職員一人体制で行っている。【庶務係長】

◆芝生化の都の補助について詳細をお聞かせ願いたい。【佐久間委員長】

○当初、環境局で行っていた補助は、現在教育庁で行われている。工事費、設計費、備品購入費についてかかった経費の2分の1、あるいはPTAなどで維持管理をする組織を作った場合は10分の10の割合で補助が出る。その後の維持管理について、導入後3年間は2分の1の補助となっている。【施設係長】

◆委託業務が多い。同じ業者に複数の業務を委託し、コストを抑えるなどの取組が可能かどうかをみたいので、委託業者の一覧を請求させていただきたい。また、調達業務に関しても大量一括購入でコスト削減を図れるかを検討したいので、どのように調達しているか仕組みがわかる資料を請求させていただきたいと思う。【出雲委員】

○図書については、その年度の購入を仕様書に基づき2社で競争させ、落札した業者にその年度内は発注するという形である。単価協定という取り組みもあり、用紙類とトイレットペーパーについてはその年度内はいつでも同一価格で購入している。【庶務係長・庶務課長】

◆一元化した方がコストを抑えられるように思えるがどうか。【出雲委員】

○消耗品に関しては各学校の校長権限で10万円までは業者を決められる。それ以上の価格になる場合は庶務課で見積り合わせをして業者を選定し、購入する。価格が大きいものに関しては契約管財課を通して競争入札を行う。それを行うことでコストを抑えている。【庶務係主任】

◆複雑なようなのでできれば資料にまとめていただきたい。【出雲委員】

○資料の準備をお願いする。【事務局】

◆質問は以上とする。本日はありがとうございました。【佐久間委員長】

事業番号6 シルバー人材センター補助事業

【説明員：河野生活コミュニティ課長、細田暮らしの安全係長、佐久間産業振興係主事】

生活コミュニティ課長より事務事業評価（外部評価）説明シート、事務事業評価（内部評価）シート及び資料に基づき事業の説明を行った後、質疑応答に入った。

《質疑応答》

◆契約金額は収入と考えてよいのか。億単位の収入があるがどのように使われているのか。【村上委員】

○契約金額を収入とみて差し支えない。平成24年度ベースでみると収入が約4億4千万円、そのうち仕事をしたシルバー会員に支払う配分金（給料）は3億9千万円、その他材料費が2500万円、事務費が2400万円である。【生活コミュニティ課長】

◆シルバー人材センターの職員はプロパーの職員か、市から出向している職員か。収入の中から事務職員の人件費は賄えないのか。【村上委員】

○職員は4人おり、全員プロパーである。事務職員の人件費は先ほどの事務費には含まれていない。事務費2400万円といったが、事務機器のリース代、仕事で使う車両のリース代、消耗品費、会報紙の印刷代など、センターの運営に経費がかかり、職員人件費全てを自主財源で賄うまでには至っていない。

人件費部分は市からの補助金を充当している。【生活コミュニティ課長】

◆平成25年度は市からの補助金が減っているが、国からの補助が減っていてそれに合わせてということなのか。【村上委員】

○平成25年度は24年度に定年退職をした職員が1名いたところに、プロパーではなく嘱託職員を補充したため、大幅に人件費が下がり、そのため補助額を下げた。【生活コミュニティ課長】

◆事業説明シート②の課題欄に「十分な就業機会を確保することは難しい」とあるが、就業機会を増やすような対策としてどのような取組をお考えか。【村上委員】

○センターでも就業内容の精査を進めている。企業を回るなどの営業活動、会報紙でこんな仕事も受けられるとPRをするなど、新規の開拓に向けて努力をしている。【生活コミュニティ課長】

◆平成24年度に職員1名の定年退職後に嘱託職員を補充したとのことだが、今後も職員の臨時職員化を進めていく方針か。【山田委員】

○従来、正規の職員5人体制で行っていたところを内部の事務を精査するなどをし、4人の職員と1人の嘱託職員にした。体制は今年度に変えたばかりで事務の執行状況を見ながら考えていきたい。【生活コミュニティ課長】

◆貸借対照表をみると退職金の負担が大きいようだが、今後も職員の退職は続く見込みか。【山田委員】

○すぐではないが順次退職者は出ると考えている。中小企業退職金共済事業の積立てをしているが、それだけでは不足する可能性もあるので補助金の中から引当金という形で積立てをしている。【生活コミュニティ課長】

◆公益法人の位置づけが今の時代に合うのか。資料を見ると市から相当額を支出し、仕事も依頼している。退職者に対して仕事の機会を提供するという場に対し、税金で補助すべきかという考えもある。市からの補助金をゼロにするということは可能なのか。自分もパソコンに不具合が生じたときや、ベランダを修理しなければならないときにシルバー人材センターに依頼したことがあるが、相場に比べて随分安いと感じている。個人利用者の負担額をもっと上げて、市からの補助をなくするような考えを市として持っているのか。【和田副委員長】

○センターの自主財源についてはこれまでもお話ししてきたが、契約金額の5%を事務費としている。他市をみると7%や10%のところもあるので5%は低い方である。7%や10%にすれば収入は上がるが利用料も増えるので受注が減る可能性もある。ただ、他では請け負っていただけないような小さな仕事、ちょっとした家事のサービス、雨戸の開け閉めといった簡単な仕事もあり、需要はあると考えている。また、仕事をしたい高齢者も多く、これまでの知識や経験を活かせるので有効である。ただ、収入のほとんどが配分金と材料費になってしまう。そして市からの補助金の大半はプロパー職員の人件費に充てている。働きたい会員と仕事のコーディネートをしなければならないのでかなりの事務量があり、補助金で手助けをしなければならない部分もあると考えている。【生活コミュニティ課長】

◆自立運営に向けての市としての誘導は今のところあまりないとみてよいか。【和田副委員長】

○今のところは自主財源を増やすことを目標としている。【生活コミュニティ課長】

◆4人の職員はコーディネート業務のほかにも営業活動もしているのか。職務内容についてお聞かせ願いたい。【出雲委員】

○営業活動もしているし、経理や苦情対応などもある。東京都全体の連合の会合に出席し事務の統一等の調整も図っている。【生活コミュニティ課長】

◆営業活動は主に市内の事業所を回るのか、各家庭も回るのか。【出雲委員】

○事業者に対しては個別に回ったり、家庭に対してはシルバーの会報・チラシを配ったりしている。【生活コミュニティ課長】

◆依頼のリピート率はどれくらいか。【出雲委員】

○率はここでは分からないが、毎月就業報告があり、定期的に同じ利用者が同じ仕事を依頼しているのはよく目にしている。【生活コミュニティ課長】

◆就労者の状況把握はなされているか。【出雲委員】

○シルバー人材センターの事務局では登録している会員の管理をしているので、職務内容、どこで仕事をしたか、配分金額などは事務局ですべて把握をしている。【生活コミュニティ課長】

◆どんな業務があるのか分からないので、受注率の多い業務の一覧があれば資料提供をお願いしたい。【出雲委員】

○次回の評価までに提出できるよう準備を進める。【生活コミュニティ課長】

◆市が補助金を出して、さらに60%も業務を依頼していると、市民としては二重払いのような気がしてしまう。できるだけ、事務費の中で事務職員の人件費を賄う方向で進めていただきたいのと、公共で発注している業務と、民間で発注しているそれとは業種に違いがあると思われるので、受注が多い業種を公共・民間別にした資料をご提示いただきたい。民間で発注が多いものについて効率よく営業活動を行っていただければよいと考えている。【松本委員】

○平成24年度の状況を資料にして次回までにご提示する。【生活コミュニティ課長】

◆男性会員、女性会員ともにどのような分野で就業しているか、男女別の受注が多い業務一覧も資料として出していただけるとありがたい。【松本委員】

◆本日、昭島市の補助金交付要綱をご用意いただいているが、東京都や国にも補助要綱があるのか。また、市がそれに基づいて補助を出さざるを得ない状況なのかを知りたい。市から支出している補助金のうち3000万円は人件費である。職員5人で1人あたり600万円の人件費は高いように思える。見直しはできないのか。それから、会員の職務態度に対する苦情というのは市の担当課にも寄せられるのか。【佐久間副委員長】

○センターに入る苦情もあれば市にご連絡いただくこともある。市に入った場合はセンターと連絡を取りあって対応している。【生活コミュニティ課長】

◆駐輪場の管理業務などで利用者の方が怒られてしまったりするといった話も聞く。自立運営に向けて会員の勤務態度なども気を遣ったほうがよいように思える。

それでは質問は以上とする。本日はありがとうございました。【佐久間委員長】

事業番号7 健康診査事業【説明員：江沢健康課長、浦野健康係長】

健康課長より事務事業評価（外部評価）説明シート、事務事業評価（内部評価）シート及び資料に基づき事業の説明を行った後、質疑応答に入った。

《質疑応答》

◆検査は毎年、医療機関との契約で行われているのか。【山田委員】

○昭島市医師会との契約で行っている。【健康課長】

◆市外の医療機関で受診することは可能か。【山田委員】

○市内の（医師会所属の）医療機関に限定している。【健康課長】

◆契約内容、金額の設定について詳細を教えてください。【山田委員】

○資料の1ページにあるように単価を決め、単価×受診者数で金額が決まる。単価についてはそれぞれの項目ごとに診療報酬に基づいて金額を設定する。診療報酬の改定は2年に1度行われており、それに沿った形で単価の見直しを行い契約している。【健康係長】

◆受診率向上の取組についてお聞かせ願いたい。【山田委員】

○特定健診については受診率60%を将来的目標として設定しているが、30代の健康診査については、職場で受診を義務付けられている方も多いので、あくまでも健康診査の機会の提供に努めている。その中で啓発活動に重点を置き取組んでいる。【健康課長・健康係長】

◆事業説明シート②のコスト欄について、H24当初予算で委託料が105,759千円で決算額がそれを上回る107,513千円であった。他方、事業実績欄をみると、それぞれの検査項目の予算での人数を決算では下回っている。このことについてどのように解釈すればよいか。【和田副委員長】

○事業実績欄に記載のある健康診査、肝炎ウィルス、眼科検診の受診者数は実績のとおりだが、委託料の中で国民健康保険加入者が受診する特定健診の付加検査業務委託も組まれており、その件数が伸びたため決算額が当初予算額を上回り、このような結果となった。【健康係長】

◆事業説明シート①の対象者欄には、健康診査の対象が市内居住の30～39歳の市民・40歳以上の生活保護受給者とあるが、それ以外にも対象がいるのか。【和田副委員長】

○一般的な健康診査の受診者は30～39歳の市民・40歳以上の生活保護受給者だが、特定健診の項目になり付加検査、胸部エックス線等の検査はこの事業から支出するため、社会保険加入者も含めてすべての市民が対象となっている。【健康係長】

◆資料の1ページの単価比較をみて、検査項目の単価が下がってきているのがわかる。医師会との協議のうえでこの価格を決定するものと思われるが、医師会が市に協力してここまで価格が下がってきたのか。【和田副委員長】

○検査項目とその単価については東京都市国民健康保険協議会が示した基準がある。上乘せして支払っている市もあるが、昭島市では医師会との協議の中で基準額のみを支払うこととしている。【健康係長】

◆内部評価シートで達成度が2というシビアな評価だが、こういった点で2になったのか。【和田副委員長】

○実施方法や実施期間など、例えばもっと長い期間で土日も実施するなど、市民の利便性も考えて行っていきたいという考えがあるが、まだ達成できていないのでこのような評価となっている。【健康係長】

◆眼科検診の必要性について【出雲委員】

○基本健康診査（ミニドック）の中では生活習慣病、心筋梗塞、動脈硬化の早期発見に努めるため眼底検査の項目が含まれていた。特定健診に変わり、対象者が限定されてしまうため、市の独自事業として平成20年度から開始した。眼科検診を実施することで、生活習慣病などの危険因子を持つ人の早期発見に努めることができ、その他の目の病気の早期発見にもつながるものと考えている。【健康係長】

◆眼科検診の受診率は出ていないが、対象者（およそ5千人）のうちの定員が600人で24年度の受診者数は257人。そこまでの必要性は感じられない。【出雲委員】

○目の病気は自覚症状が出てからでは生活習慣の改善等で進行を抑えるのは難しい。機会の提供という

面でも必要であると考えている。【健康係長】

- ◆生活保護受給者の受診率も20～23%と低いが、どのような対策を取っているか。こういった方たちこそ受診していただきたいと思うが。【出雲委員】

○生活保護受給者は受給される経緯からかかりつけの医療機関で定期的に受診し、同様の検査を受けている方も多い。今回の検査は生活習慣病の予防のために実施しているもので、生保受給者に関しては健康保険に加入していないということで健康診査の機会の提供に重点を置いている。【健康係長】

- ◆成果という面では、生活保護受給者の受診率は低く、コスト面では各検査項目が基準額のみ支払いということから、あくまでも30～39歳の市民の受診率と市が眼科検診を実施する妥当性ということになると思う。ただ、定期的に健康診断を受けていれば生保受給に至らないことも多い。そういった観点からも受診の勧奨は必要ではないかと思う。【出雲委員】

- ◆内部評価シートの実績・成果欄で市民一般検診15,637人とあるが、この市民一般検診のほかに健康診査を行っているという解釈でよいのか。【松本委員】

○基本検査と付加検査があり、特定検診、後期高齢者健康診査の基本検査項目にない付加検査の費用をこの事業から支出していて、事業費の大半を占めている。市民一般検診はこの付加検査のことである。

【健康課長】

- ◆どのような形でPRを行っているか。【松本委員】

○5月に保健事業のお知らせを全戸配布している。その他に広報、ホームページに掲載し、30代の方に関しては、前年の受診者に翌年、受診券を郵送し勧奨している。【健康課長・健康係長】

- ◆30～39歳受診者の男女比がわかればご提示いただきたい。社会保険加入者は正社員・契約社員とパート労働者でも長時間勤務の人が多と思われる。その枠に入らない女性が一般検診の受診者に多いと予想されるが、その年代の女性は育児に忙しく自分の健康管理がおろそかになっている可能性が高い。

【松本委員】

○男女別の内訳に関しては次回までに資料提供できるよう準備を進めていきたい。【健康課長】

- ◆こういった健診に関して、健康への意識が高い方は毎年受診するが、そうでない方たちにどのように受診を促すかが重要であると思うが、その取組についてどのように考えているか。【村上委員】

○保健事業のお知らせの中で、受診率の低さや受診することで病気の早期発見につながっていくことを訴えながら受診を勧奨している。【健康課長】

- ◆生活保護受給者への受診勧奨の手立ても含めてご検討いただきたい。また、高齢者で施設入所者に関しては施設側へ受診の呼びかけをしていただきたい。【村上委員】

○健康課主催の講演会や相談の中でも啓発に努めている。施設入所者に関しては、施設が入所者の健康診査を実施することになっているため、この事業の対象外である。【健康課長・健康係長】

- ◆資料の6ページ特定健康診査（40～74歳）欄の23,214人は国民健康保険加入者の人数か。【佐久間委員長】

○おっしゃる通りで、特定健康診査（40～74歳）欄、その下の後期高齢者健康診査75歳以降の欄それぞれの特別会計から支出している分である。

- ◆この表の健康診査（30～39歳）受診者数601人、健康診査（生活保護）受診者数321人の数字をみて多いと思うか少ないと思うか。また、この数字はそれぞれの対象者の何%程度なのか。【佐久間委員長】

○30～39歳については社会保険加入者の非扶養者なども対象に含まれることから、対象者の数字を割

り出すことができない。評価は難しい。

◆受診後、要指導、要医療という結果が出た場合のその後の対応についてお聞かせ願いたい。【佐久間委員長】

○健康診査の結果については、受診者本人には医師から詳しい説明があることになっているが、市側は受診者がその後、指導や医療を受けたかどうかは把握していない。【健康係長】

◆健康診査について自己負担の導入は検討しているか。【佐久間委員長】

○特定健診については、国保加入者には国民健康保険料の中でご負担いただいていると考えている。また、肝炎ウィルス検査については国の重要施策の一環として実施している。受益者負担の対象と考えられるのは30代、眼科検診受診者だが、特に導入の検討はしていない。【健康係長】

◆有料になった場合は受診率の低下も考えられるので難しいところではあると思うが、他市で自己負担を導入したような例はあるのか。【佐久間委員長】

○今のところそういった例は聞いていない。【健康係長】

◆質問は以上とする。本日はありがとうございました。【佐久間委員長】

事業番号1・2 総合オンブズパーソン事業・市民相談事業

【説明員：池谷秘書広報課長、清水オンブズパーソン・市政相談担当主査】

秘書広報課長より事務事業評価（外部評価）説明シート、事務事業評価（内部評価）シート及び資料に基づき事業の説明を行った後、質疑応答に入った。

《質疑応答》

◆オンブズパーソン制度導入後、平成24年で10年が経過した。10年間の評価をお聞かせ願いたい。行政側また市民の側からどうだったのか。【和田副委員長】

○導入後10年が経過し、事業説明シート②に記載のある課題について、課として積極的に研究している。特に報酬額、支給方法など、必要があれば条例の改正も視野に入れて検討する考えである。行政不服審査法に基づく不服申立てと違い、外部の機関（オンブズパーソン）が第三者的な視点で市政に対する苦情を処理する制度で、市民にとって有用であると考えている。ただ、苦情申立ての件数的には当初より減少傾向にあるため、引き続き積極的な広報活動を通じ、制度の周知を図っていく必要があると考えている。【秘書広報課長】

◆2点目、広報あきしま7月15日号に掲載されている事例について、家庭内の問題のように思えることだが、市民が苦情申立てをし、オンブズパーソンがそれについて市へ意見・勧告してきた場合、市は市としての考え方を示し、受け入れできないといえるのか。【和田副委員長】

○オンブズパーソンの意見・勧告は尊重すべきものとなっているが、100%それに従わなければならないということではない。ただし、これまでオンブズパーソンが行ってきた意見・勧告に対し、市はその内容に沿った措置を講じている。【秘書広報課長】

◆資料3に平成24年度の苦情申立件数が3件とあり、資料4の苦情申立て内容で4点記載されているがどうか。【出雲委員】

○1点目と2点目は同一人物から1枚の申立書で申立てがあった。申立書の数で3件である。【秘書広報課長】

◆苦情申立てに対する勧告内容について詳細を教えてください。【出雲委員】

○1件目、ガソリン費助成及び障害福祉課職員配置への苦情について、ガソリン費助成については現在のところ制度を変更すべき必要性は認められないとし、人事配置に関する意見については行政サービスを受ける市民からの要望として参考としてもらいたいという要望事項がつけられた。

2件目、住民基本台帳におけるDV被害者の事務処理に対する苦情、具体的には元夫に次女を連れ去られたままの母親(申立人)が住民基本台帳事務における被害者保護の支援措置を受けていたにもかかわらず、市がDV加害者である元夫に伴われて訪れた次女に対し、次女の戸籍申請や転出手続を認めたことに対する苦情であり、これに対しオンブズパーソンが調査を行った結果、市に対し3点の勧告を行った。1点目、次女が本人の意思で手続きを行ったかを確認するための適切な調査を行うこと。2点目、その調査の結果、本人の意思が確認できない場合、又は真実に反する場合は是正のための適切な措置を講ずること。3点目、市が実施している支援措置について対象者の申出内容が住民情報システム等に正確に反映されているかをすべて点検することという勧告内容であった。勧告に基づき、市は60日以内に勧告に則った措置を講じ報告することになっている。【秘書広報課長】

◆要望のようなものと強制力を伴う苦情に分ける必要はないのか。苦情申立てというのは勧告を伴う強制力をもつものと考えられ、従って厳密に管理した方がよいものと考えられる。苦情である以上オンブズパーソンが実態調査を行った上で意見・勧告をし、行政機関がそれに対し何らかの決定を行わなければならないものだと思うので、相談や要望のようなものは排除すべきではないか。オンブズパーソン制度には通常の相談では得られない勧告という仕組みがある。オンブズパーソンが行った勧告に対し、市は勧告に従った措置を講じなければならない。それを厳密に管理することがこの制度の意義であると考えられる。【出雲委員】

○この制度が平成15年に導入されてから実際に勧告があったのは今回の件が初めてである。苦情の申立てがあったとしても、条例上、調査を行わない、或いは調査を中止するといった決定をオンブズパーソンは行うことができるし、調査の結果、市に過失がなかったという結論もあり得る。今回の件は市に、勧告を行わざるを得ない事務処理上の問題点があったとオンブズパーソンが判断した初めてのケースであった。【秘書広報課長】

◆市民の苦情に対しオンブズパーソンが実態調査をした上で、意見や勧告を行い、そのことに市が対処するということは通常の要望や相談業務とは違うと思う。相談・要望と苦情の分けを厳密に行うべきで、その意味での苦情の件数を明確にすべきである。【出雲委員】

○あくまでも苦情申立て書の受理件数を苦情の件数とカウントしている。【秘書広報課長】

◆総合オンブズパーソンの報酬、1人当たり14万円の根拠を教えてください。【松本委員】

○弁護士へ相談する場合、報酬の相場が1時間1万円であり、昭島市では月2回、1回3時間半の相談時間を設けているため計7万円、それ以外に申立てがあった場合には別途調査を要する時間が発生してくるので、それを概ね同程度の時間とし14万円と設定している。【秘書広報課長】

◆市民相談の弁護士報酬が1時間9,100円であり、予約件数も多く、他方ではオンブズパーソンの方は件数的に少ない。14万円という額は他市との比較でみても決して安くはない。現在のところオンブズパーソンの勤務体制を見直し相談時間を増やす必要性は感じられないので、市民相談の弁護士との格差を是正すべく報酬見直しの検討を行っていただきたい。【松本委員】

○今年度の課の研究課題として他市の例等を参考にしながら研究しており、必要であれば条例改正を行

うことも視野に入れている。委員のご意見は参考とさせていただきたい。【秘書広報課長】

◆オンブズパーソンは2人いるとのことだが、1つの案件に対し、1人のオンブズパーソンが担当するのか、2人が合議のうえで意見等を行っていくのか。【村上委員】

○基本的には1人のオンブズパーソンが1つの案件を担当して判断のうえ意見・勧告等を行っていく。市側は大学教授と弁護士という2人のオンブズパーソンの適正等から案件の振り分けを行っている。

【秘書広報課長】

◆苦情申立て書が出れば苦情として取り扱うという考え方でよろしいか。【村上委員】

○要件が整っていれば苦情として受理している。【秘書広報課長】

◆一般市民の通常の口頭での苦情に対し、その対応は担当の職員が行うのか。【村上委員】

○市政に関する相談として、市政に対する不満を持っている市民に対し、どうすれば迅速な解決が図れるかという視点から、基本的には担当課との間に入って問題解決を図っていく。また市長に直接言いたい方の場合には市長への手紙を書いていただく。第三者機関にみていただきたいといった方がいればオンブズパーソンの相談を受けていただく。どうすればいちばん早く解決が図れるかを念頭に置き対応している。【秘書広報課長】

◆市長への手紙の回答はオンブズパーソンの関与があるか。【村上委員】

○市長への手紙は市長が行うもので、オンブズパーソンが回答の確認を行うことはない。【秘書広報課長】

◆市民相談事業について、行政書士の報償が廃止になった理由を述べていただきたい。【山田委員】

○各市の状況を調査し、相談したところ、謝礼なしでも相談を行っていただけることになった。【秘書広報課長】

◆資料の各種相談のご案内を見ると市民相談はいろいろな部署が担当しているがその理由を教えてください。【山田委員】

○市の担当部署がある場合はそこがいちばん詳しい。そこで相談も受け付けている。【秘書広報課長】

◆報酬は各部署で設定されているのか。【山田委員】

○そうである。【秘書広報課長】

◆オンブズパーソンは案件がなくても相談日には来るのか。【佐久間委員長】

○設定されている月2回の相談日には案件の有無に関わらず来庁していただいている。【秘書広報課長】

◆案件があった場合のみ、月額報酬ではなく日額報酬で来てもらうことは可能か。【佐久間委員長】

○日額制も念頭に置きながら検討していくつもりである。【秘書広報課長】

◆オンブズパーソンの報酬は特別職職員の報酬等に関する条例で定められているのか。【佐久間委員長】

○昭島市特別職の職員の報酬及び費用弁償に関する条例の別表に記載がある。【秘書広報課長】

◆勧告はこれまでのところ1件のみとのことだが、市が意見や勧告に従って措置を講じたことに対し、さらに申立てがあることもあるのか。【佐久間委員長】

○条例上は市が意見・勧告に従い措置を講じ、その報告をするところまでであり、これまでのところそういうケースはない。【秘書広報課長】

◆行政不服審査法の不服申立てとオンブズパーソンへの苦情申立ての区分けはできるか。【佐久間委員長】

○行政不服審査法の不服申立ては行政処分への不服申立てで範囲が狭い。一方オンブズパーソンへの苦情は市の業務全般に渡るので、そういった意味で区分けはできていると考えている。条例上も行政不

服審査法の不服申立てを行っている案件をオンブズパーソンは受け付けないことになっている。【秘書
広報課長】

◆質問は以上とする。次回の委員会は8月9日（金）の開催とする。本日はありがとうございました。【佐
久間委員長】

～ 閉会 ～