

令和7年度 第1回 行財政改革推進会議

議 事 要 旨

〔日 時〕 令和7年6月30日（月） 午後6時30分

〔場 所〕 昭島市役所 3階 庁議室

〔出席者〕

1 委員

田中啓之委員長、荒井康裕副委員長、小池満也委員、山下俊之委員、佐藤良絵委員

2 事務局

池谷企画部長、女屋行政経営担当課長、大澤デジタル戦略担当課長、井上環境課長、板谷主任、新妻主任

3 傍聴者

なし

〔配付資料〕

- ・ 令和7年度第1回行財政改革推進会議 次第
- ・ 資料1 昭島市行財政改革推進会議の進め方について
- ・ 資料2 昭島市中期行財政運営計画の概要について
- ・ 資料3 評価シートの見方
- ・ 資料4 令和6年度評価シート（案）
- ・ 参考1 行財政改革推進会議要綱
- ・ 参考2 行財政改革推進会議委員
- ・ 参考3 評価の判断基準

〔議事要旨〕

1 開会

2 部長挨拶

令和7年度第1回目の会議に先立ち、部長より挨拶及び事務局の紹介が行われた。

3 議題

（1）会議の進め方について

事務局より、「資料1 昭島市行財政改革推進会議の進め方」を示し、会議の公開、会議録（議事要旨）の作成及び公表、報告書の作成、今後のスケジュールについて説明。

今後のスケジュールを説明する中で、第3回会議以降については後日日程調整して決定していくことを確認。

（2）評価シート及び評価の進め方について

令和6年度の評価にあたり、事務局より「資料3評価シートの見方」を示し、評価を行っていくことを説明。

＜質疑応答＞

基本方針1（3）DX推進による市民サービスの向上

- ◆ 公共施設の Free Wi-Fi の拡充について、なぜ進まないのか。【小池委員】
- 令和4年度は13施設に設置、令和5年度は27施設まで設置した。令和6年度は変わらず27施設に設置となっている。市内公共施設のほぼ全てに設置が完了した。【事務局】
- ◆ 設置場所について、市の広報には掲載しているか。27施設で使えるという事だが、どの施設にあるのか分からない。他市の設置率と比較した数字がないと判断しかねる部分がある。【小池委員】
- 広報には、Free Wi-Fi の設置開始時のみ掲載した。ホームページには掲載している【事務局】
- ◆ Free Wi-Fi の利用率はどうなっているのか。【小池委員】
- 利用率は横ばい。今は民間の施設も色々なところに設置しているので、どこへ行っても Wi-Fi につながる。そちらでの利用件数が増えているので、なかなか公共施設の利用率の伸びにはつながらないということもある。教育現場の話になるが、学童クラブにも Free Wi-Fi を設置しているので、家庭に Wi-Fi の環境がない場合も、学童クラブや学校等で使えるような環境は整っている。【事務局】
- ◆ Free Wi-Fi の拡充の記載内容についてだが、当初目標としていた公共施設への導入は終了したと書いてあるので、いわば当初の目的は達成したところだが、令和7年、8年と続く評価はどのようにしていくのか。また、「終了した」の次の部分で、「今後も必要に応じた追加設置を検討し」とあるが、具体的に追加設置先を書き込むと、次の評価へのPDCAサイクルが活きてくる。
Wi-Fi 拡充に関してPR方法を検討するなど工夫を重ねていただきたいというコメント部分だが、本当に必要とされている場所等について市民の声をアンケートで聞いて、できるだけその設置が費用対効果の高いものになるように、その意見を聞き取るアプローチを合わせて行っていただきたい。【荒井副委員長】
- ◆ AIチャットボットについて、他市と回答数の比較をしているか。【小池委員】
- 昭島市に関しては、400件以上の回答ができるように登録をしている。他市が何件登録しているのかは確認できない。【事務局】
- ◆ 件数が伸びているということは良いという評価で構わない。それを活用することによる削減時間が市民973時間、職員1,216時間。職員1人分の労働時間という計算になるわけだが、色々な部署にまたがっていて直接的に1人職員を減らしたことはないとは理解している。その労働時間削減による職員側の効果と、それによる市民の市政に対する満足度の評価はどのように考えているか。【山下委員】
- DXの目的というのは、人を減らすためにやっているのではなく、それを導入し普及していくことによって浮いてくる労力を、新しい行政サービスや市民に対するサービスに向けていくという姿勢で向き合っている。【事務局】
- ◆ 満足度はいかがか。【山下委員】
- チャットボットの回答後にアンケートを行っている。令和6年度でいうと、チャットボット

回答件数が 14,599 件。そのうち評価をしないという方もいるが、評価をした方のうち、良かったという評価は 1,261 件、良くなかったという評価が 258 件。良くなかった理由として、具体的には、ごみの出し方に関してもう少し細かく情報がある方が良い等の意見を多くいただいている。【事務局】

(個別評価、評価について、事務局案にて委員了承)

基本方針 2 (1) D X 推進による業務改善・業務改革

◆ ペーパーレス化については、どれ位進んでいるか。【小池委員】

- 今年度より電子決裁システムを導入し、今まで紙で決裁していたものに対して、ほぼ 100%、紙を印刷しないで電子決裁をする形になった。また庁外の話でいうと、介護認定審査会は紙をかなり使うような会議だったが、昨年度、委員全員にタブレット端末を渡し、そこに資料を送付させていただくという形でペーパーレス化を実現した。【事務局】

◆ AI-OCR とはどのようなものか。【荒井副委員長】

- 簡単に説明させていただくと、紙で申請された申請書類をスキャンしてデータ化する。そのデータ化したものに対して、自動的にエクセルファイル等で見られるような形式に文字を読み取ってくれるようなシステムのことである。【事務局】

◆ 従前から文字をテキスト化するというスキャンの方法はあるが、A I が作るのと違うのか。【荒井副委員長】

- 一定のレベルでしかできなかったものが、色々な文字を読み込ませることによって学習をして、精度を上げる A I の技術を活用している。また、AI-OCR を使用する目的は R P A を行うことにある。職員がオンラインで直接入力していくのではなく、R P A という技術を使って自動的に情報を流し、データ入力させるという仕組みである。それを使うには、やはり紙ベースのものは無理なので、電子化する必要がある。【事務局】

(個別評価、評価について、事務局案にて委員了承)

基本方針 1 (4) 温室効果ガス削減に向けた取り組みの推進

◆ ペットボトルのゴミの出し方が変更になったが、問い合わせは来ているか。【小池委員】

- 収集をしているのは清掃センターなので直接の問い合わせはそちらに行く。把握する限りでは、色々なご意見はもちろんいただいているが、コアの現場が回らないほどではない。【事務局】

◆ 原則としては、キャップとラベルを外したボトルのみ収集している、という事か。【山下委員】

- 他市の状況を鑑みると、その出し方が一般的となっている。市がサントリーと協定を結んでペットボトルの水平リサイクルを始めた。キャップとラベルが外されていて水で洗ってあるものがサントリーの工場に送られ、それがまたペットボトルで再生して戻ってくる。それを本格的に実施するためにようやく市民の皆様に協力依頼することに踏み切った。【事務局】

◆ 市制施行 70 周年記念オリジナル水筒について、とても可愛らしいと思った。市民に向けての普及・周知は S N S でも発信しているか。【佐藤委員】

- 給水スポットと一緒にアピールをしている。S N S を使っているか把握できていないが、広報ホームページ等では周知をしている。【事務局】

◆ ペットボトルを持つ子供たちのお母さん世代がターゲットだとすると、S N S での発信は効

果的だと思うので、水平リサイクルの周知も含めてもっと活用していただきたい。【佐藤委員】
(個別評価、評価について、事務局案にて委員了承)

基本方針1 (1) 市民や団体との連携、参画・協働によるまちづくりの推進

- ◆ 自主防災組織の取組について、スタンドパイプの操作講習会に参加してきた。昭島市の消火栓はいくつあるか把握しているか、質問しても職員も分からなかった。私は知っているが、一般には全然分らない。それが自治会や自治会連合会で話題に出てこない現状がある。【小池委員】
- 市民でスタンドパイプの存在を知っている人はあまりいないかもしれない。例えば、火事の時に、それがもし使えるということが分かっているならば、消防車を待つ前にやることがある。それは確かにPR不足であり、スタンドパイプが使える状況に市民がない。【事務局】
- ◆ そういう状況をどうやって改善していくかっていうことが、もっと必要なのでは。訓練をやった回数が仕事になっている。【小池委員】
- 指標そのものを考えていかなければと思う。確におっしゃる通りで、訓練の回数が実際に役に立つのかどうか。現在の計画は令和8年度までの評価になるので、皆様に評価指標の改定についても検討をお願いしたい。【事務局】
- ◆ 加えて、「訓練の実施回数以外の評価方法についても検討していく」というような文言を加えていただきたい、また、統計的な数字が見えるような工夫を来年度からでもしてほしい。【田中委員長】

(個別評価、評価について、事務局案にて委員了承)

基本方針1 (2) 効果的・戦略的な情報発信の推進

- ◆ SNSの発信の時に、QRコードはどこかで読み取れるようにしているか。【佐藤委員】
- QRコードを付けられるものについては付けている。広報に記事を掲載する時、限られたスペースしかないので、QRコードからホームページで詳細を見てもらう努力はしている。広報がやる、DX担当がやるというわけではなく、全ての職員がそういうことをやっていかなくては行けない。【事務局】
- ◆ 防災会議やシルバー自転車交通安全教室は、封筒で来て、さらに回答のための葉書も入っている。そういうのも変えてほしい。【小池委員】
- 紙の郵送物は減ってきているが、一気にゼロへ振り切ることはできない。【事務局】
- ◆ 郵送件数や年間代金の変化は一つの指針だと思う。【小池委員】
- 郵送料は、金額が上がると上がってしまう。通数は、確認して次回報告する。【事務局】
- ◆ できれば、3年前から把握したい。また、せめてこの会議に係るものは変えてほしい。開催通知や資料等はデータで送付し、ペーパーレスにできないか。【小池委員】
- ◆ 今回の開催通知や資料の印刷にもコストが発生しており、ペーパーレス化すれば経費削減につながる。【荒井副委員長】
- パソコンを持ってきてもらうことになるが対応可能である。【事務局】
- ◆ 次回からそのようにしたい。【田中委員長】

(個別評価、評価について、事務局案にて委員了承)

- ◆ 本日の議題はここまでとし、残った項目については次回会議の議題としたい。【田中委員長】
(委員了承)

4 その他

- ・ 第2回行財政改革推進会議…令和7年8月18日（月）午後6時～ 庁議室