

# 令和6年度第2回徳島市行財政改革推進市民会議

## 会議録（要約）

令和6年12月27日（木）午前10時から午後11時35分まで  
徳島市役所 8階 庁議室

### 1 開会

（総務部副部長）

皆さまには、お忙しい中、ご出席いただきまして、誠にありがとうございます。

ただいまから、令和6年度第2回徳島市行財政改革推進市民会議を開会いたします。

本日は、委員2名から欠席のご連絡をいただいております。

次に、前回出席できていなかった、本市職員を紹介させていただきます。

#### <事務局紹介>

（第一副市長）

皆様おはようございます。

日頃は、徳島市の行政運営に対しまして、格別のご理解、ご協力を賜りまして、ありがとうございます。この場をお借りいたしまして、厚くお礼申し上げます。また、徳島市の行財政改革につきましては、これまでも続けてきておりますが、市民生活、市民サービスの向上という中で、多くの課題がまだまだございます。こうしたことを解決するためにも、この行財政運営計画は大事なものでございます。忌憚のない、皆様のご意見をいただいて、この運営計画が、今後の徳島市の更なる発展につながっていくように我々も考えておりますので、どうか貴重なご意見を頂戴いたしますよう、よろしくお願いいたします。

（第二副市長）

よろしくお願いいたします。ただいま、第一副市長からもございましたが、皆様、ご承知のとおり、まだまだ防災対策であったり、まちづくりであったり、予算の掛かる事業が控えております。そんな中でも、順調にいくように、行財政改革の中で切り詰めて、抑えるところは抑えて、やるところはやる、という

ようなところで、考えてやっていかなければと思っておりますので、皆様のご意見をどうぞよろしく願います。

(総務部副部長)

それでは会議に移ります。会長よろしく願います。

## 2 議題

(会長)

それでは、次第に従いまして会議を進めてまいります。

本日の議題である「新たな行財政運営計画の策定について」事務局から説明をお願いします。

(行財政経営課長)

— 資料1、資料2により説明 —

(会長)

ありがとうございました。

ただいま、新たな行財政運営計画(素案)について、事務局よりご説明いただきました。

議題に入ります前に、本日、欠席されている委員から、何かご意見がございましたら、紹介をお願いいたします。

(行財政経営課長)

副会長より、事前にご質問、ご提案をいただいておりますので、報告させていただきます。

「資料2の9～10ページに、財政収支試算が記載されており、令和11年度までの試算結果が記載されております。他方で、令和12年度以降の試算結果は内部的に行われているのでしょうか。また、それらは新プランに活かされているのでしょうか。

新プランの計画期間を踏まえると、記載内容としては令和11年度までで十分かもしれませんが、より中長期的な財政試算結果を踏まえた上で、今後4年間の方向性を判断することも重要だと思われまます。」

という、ご質問でございます。

本市の考え方といたしましては、財政部から回答させていただきます。

(財政部副部長)

それでは、財政部から回答させていただきます。

資料2の10ページの方をご覧ください。

この収支試算については、令和12年度以降については行っておりません。ただ、10ページの下、2行目Cのところ、単年度収支を見ていただきますと、マイナス4億からマイナス2億まで、毎年度収支不足が見込まれる状況でございます。大きな理由といたしましては、おそらく、人口減少が主な要因だとすれば、令和12年の以降についても、なかなか厳しい状況が続くことは間違いないだろうと考えております。そうしたことも踏まえまして、今回、新たなプランの中では、36ページをご覧ください。体系図の中で、基本方針が3つございますけれども、まず、一番に考えておりますのが、持続可能な市民サービスをどのように構築していくのかということでございます。取組項目といたしましては、取組項目4「行政サービスのDX化」を進めるであったり、9「小中学校のあり方」、10「就学前教育・保育施設のあり方」であったりの検討を進めますし、また、財源確保のためには、18「ふるさと応援寄附金の拡大」であり、26「BPOの導入推進」いわゆるアウトソーシングをどんどん進めていきたいと考えており、さらには、27「官民連携の推進」であったり、31「働き方改革の推進」であったりと、中長期的な視点をもって、財政運営に取り組んでまいりたいと考えているところでございます。以上でございます。

(行財政経営課長)

もう一つ質問がございまして、

「資料2の31ページに推進体制図が記載されており、「市民」に対して「公表」と「意見」を求めるような表記がなされております。市議会や本市民会議は意見を提案する役割や権限があると思われませんが、別途、個々の市民より何らかの意見を受け付けるような仕組みをつくられるということでしょうか。」という、ご質問でございます。

市民の皆さまに対しましては、今回の素案がまとまりましたら、素案を公表し、パブリックコメントを募集する予定でございまして、パブリックコメント手続きを経て、成案とする予定としております。

一方、計画策定後の計画の推進にあたっては、これまでもホームページ上で市民会議に報告した資料や会議録を公表しているという状況で、新プランにおいても、同様に意見を募集するという仕組みまでは考えておりません。

ただ、これまでも、市民の皆様からは、メールや来庁してご意見を頂戴するというようなこともございました。

以上が、本市の公表と意見に対する考え方でございます。

また、副会長から、

「資料2の40ページ以降の取組項目について、取組工程に対する年度ごとの計画が「実施～調査研究」まで分類されております。このうち、「検討実施」は修正した方がいいのではないのでしょうか。理由は、「実施」と「検討」の分類が別に存在するため、これ両方を示したもののなのか、別の意味を持つ分類なのか、が分かりにくいからです。修正可能であれば、例えば、「検討実施」という分類は削除し、検討も実施も行う場合は「検討／実施」「検討・実施」といった表記にする方がすっきりすると思われまます。

また、さらにいえば、「調査研究」は「検討」の段階のひとつの手段のような気もいたします。」

ということで、提案をいただいております。

本市の考えといたしましては、ご指摘の取組工程の表記方法については、より分かりやすい表記となるよう再検討したいと考えております。

以上でございます。

(会長)

ありがとうございました。副会長からの意見、提案でした。

それでは、ご出席の委員の皆様からの、ご意見を頂戴したいと思います。よろしく願いいたします。

(委員)

計画を見せていただき、思ったところは大きくは2点ですが、10ページの試算で、大きく費用、歳出が増えている扶助費のところ、生活保護、児童福祉、社会福祉というところでそれぞれが増えていくということですが、中身をもっと見せない、実際の歳出の伸びがどう増えていくのが分かりにくいのと、かつ、この増加に対する対応策というのが、具体的にこの計画の中にはないような気がして、実際に扶助費を抑えることは難しいと思いますが、この問題点自体を表にはっきりさせておくことが必要ではないかと思いました。

もう一点は、歳入の部分では、大きくふるさと応援寄附金を増やしていくということですが、現状においても、寄附金は増えてきている実績があったと思いますが、この増加の根拠はありますか。

この増加が、試算の不足を補うための大きな根拠になってはいますが、もうひとつ分からなかったのです。

以上です。

(財政部副部長)

それでは、まず、財政部から、扶助費のことについてお答えをさせていただきますと、扶助費は、いろんな経費ございますけれど、最近よく伸びているのが、障がい者の自立支援の経費でございます。生活保護費は、本市では数年前から高止まりをしており、350億円の内の、だいたい100億円でございまして、障がい者関係の経費の伸びが非常に大きく、この100億円に迫るほどの勢いで、毎年約10億円ずつ伸びております。近年では、生活保護費がこれまでは一番高い分類でしたが、おそらく、この障がい者自立支援の経費が、それを超えてくるだろうと思っております。

表の書き方については、9月議会で報告させていただいたものでございまして、そのまま掲載しておりますので、分かりにくかったことについては、申し訳なかったと思っております。

また、扶助費を抑えるという点については、確かにあまり見えておりません。担当課ではいろいろ取り組んでいるところではございますが、やはり、扶助費というところで義務的な経費ということもあり、なかなか抑えるというのは困難なところがございます。しかし、保護費のところでは申しますと、医療費のレセプトの点検を強化したりとか、就労支援をしたりしながら、保護世帯が自立できるような取組はしておりますが、取組項目としては上がっておりますので、またそれについては検討してまいりたいと考えております。

(企画政策部副部長)

次に、企画政策部から、ふるさと応援寄附金について、ご説明させていただきます。

全国の伸び率で言いますと、毎年、1.2倍ぐらいの伸び率で、右肩上がりで増えてきております。本市の状況は、令和4年度の実績は全国平均を上回り前年度比率1.7倍となっており、令和5年度実績になりますと、前年度比1.1倍ぐらいとなり、全国平均を若干下回っておりますが、そういった、全国的に右肩上がりの状況から、本市においても精力的に取り組んでいきたいと考えており、具体的には、本市ホームページ内で特設サイトを設けているほか、民間のサイトにも掲載しており、その際の写真の工夫や、SNSの発信などに一層、強化していきたいと考えております。強化に当たりましては、ふるさと応援寄附金は、国で定められている経費率というのがございまして、寄附に対して5割を超えないように定められています。この中で、経費の見直し、検討をしながら、広告にもしっかりと取り組んでいけるようにして、寄附の増加に取り組んでいきたいと考えております。

(委員)

29ページの職員数の目標数値のところ、一般行政の福祉関係について、増加していますが、これは、合理化に反しているように思います。

2点目として、34ページの歳入の拡大のところですが、人口が減少すれば、当然、税収が減ってくると思います。税収を増やすためには、企業誘致などで人が集まってくる仕組みを作らなければ、人口が減る以上歳入は減ります。歳入の拡大の3点目にもあるように、積極的に補助金を活用してもらおうとか、取組項目に入れてもらうことはできないのですか。

この2点です。

(行財政経営課長)

では、まず1点目の職員数の目標数値のところ、ご指摘の、一般行政の福祉関係のところですが、一旦増加しておりますが、定年延長の関係で、採用の平準化をしております、一時的に増えたところが、この一般行政の中に含まれているということと、また、福祉関係は、一昨年より、家庭ごみ収集業務の委託ができず、直営で収集するために、10人ずつ採用を再開していることや、保育所などで、退職に関係なく定期的に2人ずつ採用しているところがあり、このような要因から、一旦、増加しているところもありますが、全体的に見て減らせるところは減らしております。

現業部門においては、アウトソーシングできるところや退職不補充で対応できるところについてはこれまでのとおり減らしており、トータルでは、減らせるように考えております。

特殊な事情があるところは増員となりますが、減らせるところで減らしながら、そこをカバーして、全体では減らしていけるような計画にしていきたいと考えております。

2点目の、企業誘致の件についてですが、企業誘致はもちろん成功しますと、税収の増加に繋がり、様々な利点があることは分かっていますが、そこは、総合計画の方で取り組むこととしておりまして、総合計画で推進してもらい、結果として、財政運営につながるようになっております。

(企画政策部副部長)

補足させていただきますが、総合計画で企業誘致を掲載させてもらっています。働く環境づくりの推進というところで、雇用の場の創出につながってまいりますので、そちらにも力を入れて取り組んでまいります。

(委員)

事務局の方から、2021のプランをいただき、見比べておりましたところ、とても分かりにくくて、どうしてこうなるのかと考えましたところ、前回から

の継続性が分からないからで、目次も変わってしまっていて、何をどのように見比べたらいいのか、分からなくなっているからでした。

3つの基本方針のうち、1が変わって、2と3が入れ替わっているということで、見ている側からすれば、違和感しかない。

何をしてほしいかというところ、こういった行革の取組が平成18年度から始まっていて、その時々を取組内容とその結果、特に、「前回のプランはこうでした。中でもこの施策については、これぐらいできました。これぐらい達成したけれど、これは未達成です。これは達成したので、次のプランからは除きます。社会情勢が変化してきたので、この施策は、このように変更しました。」など、前回のものからの変更点や新規項目などを分かりやすく、記載してもらいたいと思います。

前の体系図と見比べたときに、なくなっている取組項目があったりして、なぜこう変えたのか、変更理由が分からないと思います。

過去から継続してある計画なので、その間のストーリーが分かるものにした方が、市民にとっても分かりやすいと思いますがいかがでしょうか。

(行財政経営課長)

前回のプランから、並びが変わったり、色々の変更点があったりするの、ご指摘のとおりかと思います。

前回からの変更点についての流れについては、改めて、整理させていただきたいと思います。

(委員)

2ページのこれまでの計画の主な取組成果についてですが、それぞれの取組についてばらばらと羅列しているだけで、流れが全く分からない。

どうしてこれに取り組んだのか。取り組んだ結果、どれぐらい達成したのか、どれぐらいできなかったのか。次にどうつなげるのかなど、ストーリーが分かりにくいので、もう少し分かりやすく説明してもらいたいと思います。

(行財政経営課長)

考えてみます。

(委員)

2点確認をさせていただきたいと思います。

50ページの「小中学校のあり方(適正規模・適正配置等)」についてですが、実際に、今年、川内北小学校と川内南小学校に行く機会があり、北小学校には、小学校6年生100人ぐらいに対して、出前授業をやりました。南小学校の方へは、教員に対する研修ということで行かせてもらいました。

その時に、南小学校の校長先生と話す機会がありました。川内にある、2つの小学校といっても、規模など全く違うもので、適正規模というものがどうなのか、私には全く分かりませんし、検討委員会というものがすでにある、検討されているのかも分かりませんが、周辺を歩いてみると、子どもたちにとっては、北小学校も南小学校も両方必要だと思います。また、先生方については、私としては、教員免許を持っていた高齢化した人たちを積極的に採用して、働く場所を作る、雇用の場を作るということ、まだ働くことができる、働きたい人が働ける場所が大切だと思います。また、高齢者ということで、ある程度給料を抑えられるということもありますので、検討に入れてもらいたいと思いますが、いかがでしょうか。

(行財政経営課長)

この取組、検討を行っている背景ですが、近年、急速に進む少子化ということがございまして、それに伴う児童数の減少があり、小中学校の小規模化が進行している状況があります。小規模校では、きめ細やかな指導が期待できる一方で、クラス替えができない、集団教育活動が制限されるなどの学習環境への影響が懸念されるということがあります。

また、本市の学校施設につきましては、老朽化が深刻化しており、近い将来、建て替えや大規模改修など、維持管理へのコストの増大が、本市の財政運営への大きな課題となっています。施設設備の経年劣化や陳腐化により最新の教育ニーズに対応するのに苦慮しているという状況も発生しているということが、この取組の背景でございます。

ご指摘いただいたように、高齢の教員の活躍の場の創出、活用も重要かと思いますが、学校規模の適正化という観点から、小規模化していくことが、教育現場としてどうなのかという面と、施設の老朽化という面に対し、どのように対応していくのかということで、この取組を進めているところでございます。また、検討委員会についてですが、今年から立ち上げておりまして、検討が始まっている状況でございます。

(委員)

私は徳島へ来て10年になりますが、来た当初、相生小学校で2年生を4年間、教えておりました。最初27人だった児童が、20人になっていました。その時の校長先生がおっしゃったのは、都会の児童に比べると、相生小学校の児童は体力が低下していると。何故ならば、スクールバスで通っているからだと言っておられました。歩かないからであるということです。だからと言って、川内小学校を1校にして、北から南まで、小学生が歩いて通える距離かということ、さすがにそれは遠いし、無理があるので、学校規模のことも重要だけれども、相生小学校のような事例もあるので、様々な観点から、適正規模や適正配

置ということを検討してもらいたいと思います。この取組工程の書き方について、もう少し、分かりやすく、内容が見えてくるようにしてもらいたいと思いますが、どうでしょうか。

(行財政経営課長)

取組工程では、①では、検討委員会が設置され、会議が開催され、また、②では、その検討委員会の中で、小中学校のあり方、基本方針を決定するのが令和7年度中に行われるということです。それを受けて、もしも、あり方の基本方針について具体的な計画が必要となるならば、令和8年度から改めて検討に入るということを示しています。

(委員)

それは、この検討委員会で、徳島市内の全部の小中学校について決めてしまうということですか。

(行財政経営課長)

本市全体の方針として、決めるということです。

(委員)

あと私が気になるのは、徳島に移住してきた世帯のことです。せっかく、徳島が好きで移住してくてくれた世帯に対して、小中学校の統合の計画があったとすると、そのことは、その世帯にどのようにして伝わるのでしょうか。入学するときにきちんと伝わるのでしょうか。

後で、通っている学校がなくなるとか、新しい学校ができるとかが分かるのでは、子どもたちがかわいそうだと思います。

せっかく検討するのであれば、そういうことも含めて検討しないともったいないなと思いました。

(行財政経営課長)

ありがとうございます。いただきましたご意見は、担当部局である、教育委員会に伝えておきます。

(委員)

63ページの「未利用財産の有効活用」という取組についてですが、私は、3年間、県の公有財産の活用を検討する会議に出ておりまして、徳島市では、取組目標の中にある、国、県、市の3者による協議会がすでに存在しているのでしょうか。

(行財政経営課長)

確認しておきます。

(委員)

国や県、市の間で、情報が共有されていない。県の会議でも、情報共有されていないことが、問題視されています。

車に乗れる人も多いので、公の施設は誰もが使えるように、皆で情報を共有して、皆で使うといいと思います。破損している場所や色々な要望なども、リストを共有していければいいのではないかと思います。

積極的に、誰もが使えることを情報発信して結び付けていけば、効果的に使えるのではないかと。県庁所在地である徳島市が積極的に取り組んでいければ、とても良いと思うので、そういう取組にしてプランに載せていてもらいたいと思いました。

(行財政経営課長)

国、県との連携については、今、お答えすることができませんが、民間との連携では、ホームページで未利用財産について公開し、その財産の有効活用について提案してもらおうという、サウンディング市場調査ということには取り組んでいます。

(委員)

ご検討いただければと思います。

(委員)

先程申し上げた意見について付け加えます。今回新たな行財政運営計画となっていて、中身を見ているとリセットされた感じがしています。新しいものを作ろうとしているのですが、前回やそれまでにやってきたものを修正するという観点でまとめていただいたら、4年前のプランの流れが分かり、20年前からの流れも分かりやすくなります。今の資料は、タイトルも目次も変わってしまっていますが、目次も同じ構成にして中身だけ変えるようにした方が、作る過程も結果的に短く済むので、そういった観点でまとめられると良いと思います。

それとバックヤードの負担軽減について、職員の皆さんがどういう業務にどれだけの時間を掛けているかという調査はなされたことがあるのでしょうか。私がいた会社では、昨日なにをして、これをして、という報告の入力をしていました。それをするによって、例えば、現場の職員が、本来はデータ分析をしたり、新しい業務について考えたりしないといけないのに、報告資料を書いている時間が実は多いということが分かり、現場の職員にとっては良くない状況ということで、報告資料の簡素化に繋がりました。また、会議によく出席している職員に対しては、会議に参考と呼ぶといったことはやめるようにし、必ず出席しないといけない人とは別に、参考として会議のメンバーに

なっている人には議事録は回すが意見がある場合に出席しても良いというルールにして出席者を絞り込み、会議時間も1時間以内にするなどの改革に繋がりました。もしそういったことをされていないのであれば、調査をすることを提案します。

あと質問がありまして、先程委員がおっしゃっていましたが、資料2の10ページの表の人件費についてです。最近石破首相が最低賃金を1,500円にするとおっしゃっていましたが、その1,500円がそのまま市の職員に反映されるとは思っていませんが、こういった人件費が上昇するという傾向はこの表の見積もりの中に考慮されていますか。

(財政部副部長)

財政部からお答えいたします。現在の試算は機械的に行っておりますので、例えば退職によって職員の平均年齢が下がることと、定期昇給は織り込んでおります。ただ、今回のように、人事院勧告では2.8%、確か初任給で2万円程度の改定が行われておりましたが、こういったことは見込むことができませんので現在の試算には入っておりません。定期昇給は見込んでおりますが、毎年の改定分は見込んでいないものになります。

(委員)

とはいえ結構大幅な改定ですよ。判断は難しいと思いますが、例えば過去の実績からこれくらいになるだろうといったものを半分くらい見込んでおくとかすることで、後で試算と実際の収支の乖離に驚くこともなくなるのではと思うので、ご検討いただいた上で、出来たら反映をお願いします。

あと、資料2の3ページに、「これまでいかに人口を増やすか、維持していくかということに注力し」とありますが、わずか3年前に、この人口減少がすでに分かっていたときに、人口を増やす、維持するという施策をやっておられたのですか。

(行財政経営課長)

はい。移住促進もそうですが、これまでも全国的な流れといたしまして、国を挙げて地方の人口減少を食い止めようということを各自治体もそれぞれ取り組んできた流れがあったかと思います。しかし、最近の人口減少の流れから、人口増まで見込むようなあまりにも高い目標を掲げるのは難しいのではないかとおっしゃって、そうした中でも、一定の人口減少は進んでいくものとしつつ、行政としてどのようにサービスを維持していくかという方向に考え方を変えてきているところでございます。

(委員)

3年前に維持していくというポリシーがあったということは、毎年1,000人自然に減少しているものを移住で埋め合わせしようと思っていたということで、すごいなと思うのですが、本当にそういう計画になっていたのですか。毎年1,000人くらいの移住者を目指しますと計画でなっていたのなら、維持していこうと頑張ってきたけどできなかったのだと思いますが、移住の計画が毎年1,000人規模になっていないのなら資料2に書いていることが矛盾しているのではと思うのですが。

(行財政経営課長)

そこに記載している「維持」というのは、人口をまったく減少させないという意味ではなく、少しでも食い止めるという意味で記載しております。

(委員)

移住計画の数値目標はあったわけですね。それが大体1,000人規模となっていたのであれば納得できますが、これだと「徳島市はわずか2年前に人口減少を食い止めようとしていたのか。」と読めるので、人口減少が加速している世界のトレンドからはあり得ないというか、違和感があるのですが。

(企画政策部副部長)

人口減少に関しましては、まち・ひと・しごと創生総合戦略というものを徳島市でも策定しております、今数字は持ち合わせておりませんが、その中で、社会増減と自然増減の中で一定程度人口を確保していきたいという目標は掲げております。

(委員)

資料2の24ページにある人口1万人あたりの職員数のグラフについて、一般行政の職員数については類似団体と比較しても許容できる範囲かなというところですが、福祉関係、教育・消防、公営企業等会計については、類似団体や県庁所在地と比較して徳島市はかなり職員数が多いということが分かります。これには原因があるのでしょうか。

(行財政経営課長)

はい。まず福祉関係(民生・衛生)では、徳島市は他都市と比較すると保育所、こども園の数が多いということが大きな要因でございます。もう一点は現業部門で、例えば他都市ではごみ収集や施設の運転管理が委託されており、職員がいないというところも多々ありますが、徳島市については民間委託がうまくいかなかったことから、1/2を民間委託する予定だったものを取りや

め、3／4は直営で維持していくという方向性にしていますので、そのあたりで職員数が多いという状況になっております。

(委員)

類似団体と比べると、直営でやっている分保育所職員やごみ収集の職員が多いということで、サービスが行き渡っているということですね。

(行財政経営課長)

どちらが良いかという話もあります。行政の立場からすると、民間委託をすることでサービスの質が下がることは良くないことですので、委託しても質は維持していかなければなりません。今は民間委託をすればかえって費用が掛かる状況にあります。もっとも、他都市でも同じような状況があり、委託から直営に戻すケースも出ているようですが、以上がごみ収集の部門についてです。

あと、ご指摘いただいた教育・消防関係では、同じように幼稚園が多いことと、学校給食を直営でしているという要因がございます。

(委員)

幼稚園は、だんだん認定こども園になってきて、教育関係から離れていくことになると思います。

(行財政経営課長)

数は減らしているところです。

(委員)

ですが、認定こども園になっていくことで、反対に福祉部門の職員数が増えてくるのでしょうか。認定こども園は市長部局で、福祉部門に数えられますよね。

(行財政経営課長)

はい。認定こども園は福祉関係（民生・衛生）に数えられます。それでも、施設を統廃合しながら一定数減らしていく予定なので、将来的には減少する計画を考えております。

あと、公営企業につきましても同様でございまして、24ページの表の下に類似団体を記載しておりますが、公営企業を持っている団体はほぼございません。公営企業というと、まずは市民病院ですが、類似団体の中で病院を営んでいるところはほとんどありません。あとは、徳島市には市営のバスがございまして、独自にバスを走らせている自治体もそれほどありません。

(委員)

バスは令和10年までに委託していく計画ですよ。

(行財政経営課長)

はい。令和10年の廃止に向けての計画を進めております。

(委員)

そうなれば数も減ってくるということですね。よく分かりました。

(委員)

資料2の79ページに「さらなる人材の確保に向けて、採用試験制度を見直す」という取組内容がありますが、例えば大学生だと、3年生でインターンシップを始めて、早い人だと2年生から始める人もいるので、周りの学生もだんだん焦ってインターンシップに行くようになり、4年生になるといろんな企業を併願して採用試験を受けるという流れが周りでも多かったように思います。徳島市の採用試験は確か10月くらいだったと思うのですが、3年生になってから就活をはじめていたとしたら、学生からするとなかなか体力が持ちません。企業と併願する人が多いですが、先に企業の内定がもらえるとそこで就職活動をやめてしまう人も多いのかなと思うので、もう少し早めにインターンシップや採用試験を実施してはどうかと思います。

あとは、企業の採用試験しか受けないという人もかなりいて、公務員として働くということ視野に入れていない人が多いような気がしたので、大学生の早い段階、また高校生まで対象にして、公務員の仕事を身近に感じられるような取組があれば良いのではないのでしょうか。

(行財政経営課長)

ご指摘のように、民間企業の採用が決まり、公務員試験はもういいかとなってしまう傾向があることは以前からの課題でございまして、ご意見を踏まえて、人材確保の取組の中で採用試験等の実施方法について考えてまいりたいと思います。

(委員)

資料2の45ページに「コールセンターの導入」について記載されております。昔、徳島市では電話交換手がいたような気がするのですが。

(行財政経営課長)

今もおります。

(委員)

いるのですか。では、大丈夫なのでは。それとも別の話なのですか。

(行財政経営課長)

現在の電話交換では、対応できる内容が限られておりまして、基本的には担当課に繋ぎ、担当課で問い合わせに対応することにしております。

(委員)

電話が掛かってきて、「〇〇というお問い合わせですね。では□□課にお繋ぎします。」というイメージですが、これでは十分ではないのでしょうか。

(行財政経営課長)

最近では、民間企業等におきましても電話番号が一本化されておりまして、お客様相談センターに掛けると一通りのことは解決することが多いように思います。そういったものに自治体でも取り組んでいる流れがございまして、コールセンターのような、電話が繋がったところで、よくある問合せに対してはほぼ回答できるような仕組みを作ることができると各課で対応することも減りますし、電話を掛けられた市民の皆さまに対しても、転送などされずにその場で即座に解決することになります。

(委員)

市政のことを熟知していないと出来ないのでは。最近では、「〇〇のお問合せの方は〇番、△△のお問合せの方は△番…」といった案内が、最後まで聞くのが嫌になることもありますよ、よくありますよね。この取組項目に書かれているのはそういったサービスのことなのかと思っていました。

(行財政経営課長)

方法についてはこれから検討していくことになりますが、今言われたように自動応答という方法もありますし、最近では、電話を掛けるとAIが自動で回答するというものも民間企業等では導入されています。また、これらの中間のようなサービスもございまして、オペレーターが問い合わせ内容を入力すると模範解答が出てきて、あらゆる分野の問い合わせにその場で回答できるような、人を介して行うサービスもございまして、そんな中で、徳島市としてどうしていくべきか。職員数が不足している部署もございまして、問い合わせが減るとその分職員の負担も減り、市民の利便性も向上します。そういったことを何かできないか、検討していくことをここでは想定しています。

(委員)

ホームページを見ると、今は各課の電話番号がそれぞれ載っていますので、そこに掛けますよね。

(行財政経営課長)

コールセンターの導入など、やり方が変わっていくようなら、ホームページの表示も変えていくことになるかと思います。市役所から届く封筒には担当課とその電話番号が書かれていますが、担当課名と直通の電話番号としているのをコールセンターの番号で統一するなど、どこまで出来るかにもよりますが、考えていければと思います。

(委員)

昔、昭和の時代は、電話交換手が「〇〇の用件なら〇〇課へ繋がりますね。」と担当課に繋ぐイメージでした。時代が変わってきて、各課に直接繋がるようになってきた中で「コールセンターの導入」と言うので、先程言ったようなデジタルで繋ぐものなのかと思ったのですが、一旦オペレーターが受けて回答するというイメージだと。

(行財政経営課長)

やり方はいろいろあるので、研究して、よりよい方向で導入の検討をしていければというところがございます。

(第一副市長)

皆さま、たくさんのご意見やご質問をありがとうございます。職員の採用から配置のこと、小中学校の今後の改編のことや、また、今回の計画のまとめ方も含めて様々なご意見をいただきまして、これから私どもでもいただいたご意見について、新たな行財政運営計画の最終の計画案に反映できるところについては十分反映させていただきたいと考えております。

一番大事なのは、今の社会の課題の解決ということ、もうひとつは、その解決のために財源をどのように確保していくかということでございます。過去から常にこのような課題はございました。先ほど委員が言われたように、これまでの計画がどこまで達成できてきたのかという、目標に対しての実績という部分も当然重要でございますので、そういったところを踏まえて最終的にまとめていきたいと考えておりますので、今後ともよろしく願いいたします。

(委員)

私は婦人会や赤十字奉仕団のお仕事をしております。この計画の中に小中学校のあり方や幼保再編のことが載っておりますが、児童館のあり方については書かれていないのが残念だなと思いました。

昨日、私が住んでいる地域の児童館でクリスマス会をするので協力してほしいと言われ、行って来ておりました。とにかくお金がないのでどうかしてくださいと。そこで、日赤の支部からお金をいただきまして、30人ほどの子

どもたちのプレゼントを日赤のお金で買わせていただきました。子どもたちは大喜びでした。これは知っておいてもらった方が良くと思い、日赤の職員も呼びまして実態を見ていただきました。局長や課長に「あなた方がサンタクロースになり、子どもたちにプレゼントをあげてください。」と伝えました。日赤の職員にとっても初めてのことであったので非常に感激しているようでした。今の子どもたちは元気いっぱい、児童館の職員もせわしなく対応していましたが、一方で児童館はこんなにお金がないのだなど、胸に来るものがございました。そのところをお聞きしたかったのですが、どうでしょうか。

(財政部副部長)

児童館の職員配置等はしておりまして、児童館の運営費等も幾ばくかはあったかと思いますが、個々にどれくらい予算があるのかということについては、今は持ち合わせがなく把握しておりませんので、持ち帰って確認をさせていただきます。

(委員)

実際に体験した者の意見でございますので、またどうぞよろしくお願いいたします。

(会長)

私からもいくつか申し上げます。資料2の44ページからの「戦略2 窓口サービスの利便性の向上」につきまして、取組内容を見ますと、市が管理している道路・公園設備の故障等をスマートフォンやパソコンから通報できるサービスを導入すると、ピンポイントに書かれています。これはこれで、道路や公園での事故の防止につながりとても大切なことだと思いますが、ここから先の全体図が見えていないのでお聞きします。こういう通報関係は、事件、事故、災害とか、高齢者の見守りサービスのようなものも含め、すでに市では備わっていて、ここに書かれているような道路等の通報が未整備なのでピンポイントで実現しようとしているものなのではないでしょうか。逆に言うと、事故や災害時の通報システムの方が優先度は高いので、未整備なのであれば、そちらを優先しても良いのではないかと思うのですが、いかがでしょうか。これは意見ですが、現状はどうですか。

(行財政経営課長)

現状といたしましては、スマートフォンでの通報というのは全くできておりません。救急の通報等につきましても、徳島市として導入できないか、検討していきたいと思っております。

(会長)

まずは検討からはじめようということですね。

それと、48ページの取組項目7「キャッシュレス決済の導入推進 (2) 窓口のキャッシュレス決済の導入」についてですが、取組指標と目標数値を見ると、令和10年で3つの窓口での導入となっています。世間ではかなりのスピードで拡大して、一般化しているように思いますが、ここの目標では、窓口を1つずつ増やしていくとなっており、スピード感が無いように思えます。もう少し早いスピードで導入窓口を増やせるのであれば、目標数値を上げて、スピード感を持って取り組んでも良いのではと思います。

一方で、このようなキャッシュレス決済はとても便利ですが、裏ではかなり費用も掛かりますので、その費用対効果の兼ね合いもあるかと思えます。昔、クレジットカードが普及した際、飲食店では5%もしくはそれ以上の手数料が掛かったという話もありますので、キャッシュレス化も同様にそういった兼ね合いも考慮しつつ、スピード感を持っていただければ良いのではと思います。

次に75ページの戦略6「内部事務の効率化」ということで、取組内容の中にペーパーレス化や電子決裁の導入ということが書かれています。現在、市役所の中で、給与明細や交通費の精算といったところで電子化されているものはありますか。

(行財政経営課長)

まだ進んでおりません。紙で明細書を発行しております。

(会長)

様々なところでまだ紙を用いている状況で、ひとつの施策として、まずは電子決裁の導入や事務書類のデジタル化から始めていく段階ということですね。

(会長)

他にご意見はございませんか。

他にないようでしたら、今後の進め方について、少し協議させてください。

まず、事務局においては、本日の意見を踏まえて、引き続き計画の策定を進めてください。

また、本日、新たな行財政運営計画の素案が事務局から示されましたので、市民会議としても、これまでの会議において、委員の皆さんからいただいたご意見やご提言を、「市民会議意見書」として集約したいと考えております。

まずは、私の方で「市民会議意見書」として案を作成しますので、会議終了後にご意見がございましたら、事務局まで、連絡をお願いします。可能なかぎ

り意見書に反映してまいりますので、忌憚のないご意見をいただければと思います。

それで、意見書案がまとまりましたら、委員の皆さんに確認、修正いただき、次回の会議において、「市民会議意見書」を市の方へ提出したいと思いますが、皆さんよろしいでしょうか。

(委員)

事務局はどちらですか。

(行財政経営課長)

行財政経営課にお願いいたします。

(会長)

異議もないようですので、意見書(案)がまとまりましたらお送りします。よろしくお願ひします。

本日の議題については終了になります。

以上をもちまして、令和6年度第2回徳島市行財政改革推進市民会議を終了いたします。

委員の皆さまには、会議の円滑な進行にご協力いただきましてありがとうございました。

それでは、事務局にお返しします。

### 3 閉会

(総務部副部長)

たくさんのご貴重なご意見ありがとうございました。

いただいたご意見を参考に、引き続き、新たな行財政運営計画の策定を進めてまいります。

次回の開催につきましては、2月上旬の開催を予定しております。

詳しい日程につきましては、改めて皆さまのご都合もお伺いしながら、会長と相談した上で、決定させていただきたいと思っております。

また、先程決まりました市民会議意見書について、次回の開催までにまとめられるよう、メール等でのやりとりをお願いしたいと存じますので、お忙しいところ恐縮ですが、ご協力の程、どうぞよろしくお願いいたします。

委員の皆さま、本日はどうもありがとうございました。