

●総括

学校給食費無償化について

◆福田たえ美 委員 これより、公明党の総括質疑を行ってまいります。

私からは、まず、行財政改革について伺います。

我が党として、平成二十九年より求め続けてまいりました学校給食の無償化。令和元年十月より所得制限つきで就学援助の対象拡充をいたしました。ところが、コロナ禍で所得が急変する家庭もある中、臨機応変な対応を求めても、区としては未対応のままでありました。物価高騰対策として、本年四月から所得制限を撤廃し、学校給食費の無償化に区長が決断をなされましたことは大変評価をいたします。

しかし、我が党は、単年度で求めてはおりません。子育て応援都市宣言を具現化するためにも、給食費の無償化に向け、恒久的な財源の確保のためにも、行財政改革を真に進めていかななくてはなりません。

ここで、区長の決意とお考えを伺います。

◎保坂 区長 給食費の無償化につきましてお答えします。

学校給食費の無償化について、今回提案している予算において、物価高を踏まえた臨時的な対応とし、令和三年度の決算収支を活用して実施するものであります。このことにより、子ども・子育て関連施策や社会保障関連施策、公共施設の整備など、その他の事業予算にも影響を及ぼすことのないよう配慮して組み立てているところであります。令和六年度以降の無償化についての継続可否については、今後の社会経済状況や国や都の施策、物価賃金の動向、区の財源の確保の状況を踏まえて、判断してまいります。

給食費無償化を継続的に実施するためには、その財源をしっかりと確保する見通しが重要です。そのために、行財政改革により恒久財源を生み出すことが基本だと考えております。DXの取組をはじめ、施策事業の効率化や税外収入の確保、学校改築の効率化の推進など、あらゆる方策を取り入れて財源の創出に向けての努力を進めていきたいと思っております。

事務処理の誤りについて

◆福田たえ美 委員 ぜひよろしく願いいたします。

では、ここで行財政改革について、さらに伺ってまいりたいと思います。

事務処理の誤りについてという観点からですが、区政運営の根幹である区民からの信頼を揺るがす出来事であります。また、区民からの信頼の低下に直結していくのが、この事務処理の誤りです。

先日の福祉保健常任委員会で誤った事務処理の報告が相次いで行われました。児童扶養手当、児童費用手当の支給の誤りについて、作成プログラムの誤りが起因していると報告がされました。誤りが発生する工程には、DX推進担当課と業務所管課への税制改正に関

する情報共有が不足し、システム事業者への改修指示が漏れたというふうに報告がされました。再発防止としては、情報共有、体制強化というのが示されましたが、毎回同じような再発防止であり、対処療法的であることが否めません。

委員会などで報告をされた令和三年、令和四年の事務執行の誤りというのを調べてみましたところ、令和三年度報告、令和四年度報告ともに十件ずつになっております。特に高齢福祉部は三件、総務部が三件、保育部二件、保健福祉政策部が二件、世田谷保健所二件、子ども・若者部二件など、毎年このように報告がなされている状況です。今後DXを推進する上でも、全庁的な課題と捉え、事務処理の誤りを出さない未然防止が必要です。

ミスというのは、人が関わるあらゆるところで必ずつきまってくる問題ではあります。しかし、昨今、情報システムやネットワークの発達により、事務作業が効率化される一方で、ミスの影響が大きくなるというふうに使われています。パソコン画面からクリック一つで大きな問題に直結する環境になったということで、六十一万円一株売りというのを、一元六十一万株売りの金額と数量の入力ミスによって四百億円の損失になったというニュースがありましたが、皆さんも御存じのことと思います。

区は、令和五年度予算編成の基本方針の中で、内部事務の検討について触れていらっしゃいますが、アウトソーシングやデジタル化を検討し、抜本的な業務プロセスの見直しと効率化をうたっています。しかし、その前に、従来の誤った事務処理への場当たりの対処療法ではなく、全庁的に誤りを出さないミス防止策に取り組むべきであると考えます。

そのために、蓄積している事例を第三者による専門的な知見を入れ分析し、未然防止策の構築を進めていくべきと考えます。内部事務のミスが発生しない、重大事故につながらない事務の基本構築について、区の見解を伺ってまいります。

◎池田 総務部長 事務ミスが減らしていくためには、その原因を的確に分析し、組織として共有することやヒューマンエラーを防ぐシステム上の対策の構築などが効果的であると考えてございます。

総務部では、これまでに発生した事務ミスを類型化し、事務ミス防止のための虎の巻として作成し、これまでの事務ミスがどのような原因で発生してきているのか、また事務ミスの発生をどのようにすれば防ぐことができるのかなどを、民間企業での業務改善の取組やDX推進担当部によるRPA、ロボティック・プロセス・オートメーションによる業務の自動化による改善を紹介するなどしながら、全庁に周知しております。

多発している事務ミスの発生防止につきましては、職員が事務の理解を深め、組織として予防対策を共有することを徹底するとともに、必要に応じて外部の力を借りることなども含めて、様々な手法を検討してまいりたいと考えております。

業務プロセスの見直しについて

◆福田たえ美 委員 ぜひともよろしくお願いたします。

区は、デジタル化を推進するために、今現在、業務プロセスの見直しというのを掲げております。その中で、誰のための見直しなのかというところが非常に疑問に感じております。どこに軸足を置いた業務改善を行おうとしているのか。新型コロナウイルス感染症対応を受けて、行政手続のデジタル化、オンライン化を進める必要性を痛感し、デジタル化へと大きくかじを切っています。役所の手続は、手書きや印鑑が前提で、複雑で分かりにくく、待ち時間が長い。高齢者を含めた区民は、手続ではなく、必要な行政サービスを受けることを求めています。必要な人が必要な行政サービスが受けられる仕組みをつくることが重要です。

現在、本区においてはペーパーレス化、業務の自動化、LINEの活用など、事務の効率化を進めています。しかし、この取組だけでは真に区民に優しいと言えるのでしょうか。行政手続のデジタル化を進めるに当たり、区民に目線を向ければ、必要ない手続も多くあるはずですが、また、こうしたオンライン化に当たっては、区民目線を組み込むためにも、行政手続に精通した区の職員や、また、システムのプロの外部委託業者という専門家に加えて、申請が必要な人や行政手続、システムに対して専門家でない人を事前の確認に参加させるなど、工夫が一層必要となってまいります。

区民が主語の区政運営とするための今後の行政手続のデジタル化、オンライン化はどのような方針を持って進めるのでしょうか。また、これに合わせて不要な行政手続の見直しを積極的に行っていただき、前回も質問いたしました、書かない窓口など、区民目線の施策をどんどん進めていただきたいです。

ここで伺ってまいります。DXの基本である業務プロセスの見直しについて、区民サービスの向上に軸足を置いた業務改善を行うべきと考えますが、区の見解を伺います。

◎菅井 DX推進担当部長 デジタル技術を活用いたしまして、業務そのものを改善改革に結びつけていくためには、まず各業務を熟知し、担当している職員がデジタルファーストの視点や区民目線で、サービスデザインなどにより業務プロセス自体を抜本的に見直していくことが不可欠であると認識しております。また、DXを進めるに当たっては、デジタル技術に強い方だけではなく、デジタルデバイドによる弱者を生まないような視点も併せて持つことで、誰一人取り残さない、人に優しい行政を実現していくことも重要であると考えています。

区では、DX推進方針を策定以降、DX人材の育成に取り組んでおりまして、これらの考え方を取り入れた研修などを通じまして、庁内へ改革の必要性や意識を浸透させるよう取り組んでいるところです。来年度早期に、区DXをより加速するためのガイドラインをまとめまして、庁内、事業所管がスピード感を持って改革を進め、区民の皆様サービスが向上したことをできるだけ早く実感していただけるよう取り組んでいきたいと考えてございます。

◆福田たえ美 委員 今、御答弁いただきましたが、実際にはよくあるお話ですけれども、やはりたらい回しにされるというようなお言葉をよく区民の方から伺います。それは、どうしても縦割り行政というところに課題があり、区民の方が自分自身の課題を解決していくために、またがる所管を幾つも回っていく。その中で疲弊をしているような状況になっている区民の方、そういった課題に対してもしっかりとデジタル化が大きく貢献できるのではないかというふうに思っております。

特に縦割りで、横串を刺していくというのが行政の一番苦手とされているところですが、それを大きく前に進めるのがDXだと思っておりますので、ぜひとも誰一人取り残さないという観点で進めていただきたいと思いますと思っております。

行政改革については、この限りある財源と人材も有効活用するという、そのことについては、我が党として再三に訴えてまいりましたが、一向に改善の兆候が見受けられません。職員定数と適正配置は業務改善の上に成り立っております。業務改善の柱は、区直営と民間活用の基準を明確化し、昨年四月時点での常勤職員は約五千五百名で、会計年度任用職員は約四千九百名となっております。このことについては、まず日本全体の労働者の非正規率というのを調べてみましたところ、総務省の労働力調査によると、非正規職員の割合は二〇二〇年で三六％となっております。市区町村におきます自治体での非正規の割合は約四割、本区におけるこの五割近い現状というのは、業務遂行に課題がないとは言えません。我が党が再三指摘してまいりました公共が担うのか、もしくは民間に委ねるのかといった基準がまだ示されておらず、こういった状況が続いております。

新たな感染症への対応や、また激甚化する災害対応、年々多様化するニーズへの対応とDX推進といった業務改善、こういったところから職員の適正配置、また、人材の能力の発揮により業務遂行、区民サービスの向上へと直結をしていかななくてはなりません。これから日本全体が本格的な少子高齢社会を迎える上で、デジタル化で職員の生産性を高め、そこから生まれるマンパワーを福祉や子育てといった今後必要とされる行政サービスに注ぐことであります。

毎年職員定数が通達されますが、何ら改善の取組がかいま見られません。業務改善とDXを推進する中で、常勤職員と会計年度任用職員の実質的な偏在化の解消、人材確保が困難な部署における人員配置、職員適正配置を考えた上で定数を定めるべきであります、区の見解を伺います。

◎池田 総務部長 限りある人員を効果的に活用するためにも、DXの推進をはじめとした業務の効率化は重要であると認識してございます。DXの取組のみならず、業務手法の見直しなどを進めることにより生み出された人員は、ホスピタリティーを求められる相談窓口をはじめとした対人の専門性の高い業務やコミュニケーションが重要となる調整折衝業務、また、施策の検討や企画立案など、職員が自ら考える、よりクリエイティブな業務に振り向けたいと考えております。

また、区政の緊急課題や重要な政策に対して重点化するなど、限られた人員を効率的かつ効果的に活用し、職員数の適切な管理に努めてまいります。

◆**福田たえ美 委員** 毎回、職員数の適切な管理というような御答弁、近いものをいただいているんですけども、今、本当にDXも進めていく、業務改善が必要だという状況になってきている中で、ここの具体的な指針等をしっかりとまとめていただき、やはりどういう指針の下に職員の適切な管理をしていくのかというのも、今後さらに見えるようにしていただきたいと思います。

図書館の民間活用について

そこで、今度は図書館の民間活用についてという視点で伺ってまいりたいと思います。

第一回定例会における我が党の代表質問で取り上げました梅丘図書館について伺ってまいります。行財政改革は、財源を存分に区民サービスに還元することというふうにも言い換えられます。納めた税金で充実した区民サービスを受けることができれば、税金の無駄遣いとは感じません。

以前、我が党で視察を行った海老名市の図書館は、TSUTAYA運営のCCCが管理を行う図書館として二〇一五年十月に開館をしました。館内の内装は打ちっ放しのコンクリートで、特徴的な近代的なデザインは、一般の図書館らしからぬ空間の創出や接客、接遇、ライフスタイルジャンルを展開して、海老名市民の誰もが利用しやすく、いつでも利用したくなるをコンセプトとした図書館でありました。館内にはスターバックスを併設していることで、本を読みながらコーヒーで一息つくこともでき、丸一日でもいられるような空間で、蔦屋書店も併設していることから、本の購入も可能にしております。

満足度では、年中無休であるが九二・四%、一日の開館時間が八七・五%、館内の居心地が七八・七%と、民間ならではの満足度と併せて、本を読む機会が増えた、以前より勉強するようになった、外出する機会が増えたとの変化も表れているそうです。利用者数はリニューアル前が月平均三万四千人であったのに対し、リニューアル後は月平均五万八千人と約一・七倍に増加をしています。

梅丘図書館につきましては、駅の近くであり、公園内である立地は、多くの区民が訪れやすい条件がそろっています。世田谷らしい魅力ある図書館を実現するためには、運営事業者を選定し、建設の段階から図書館の魅力は大いに発信できる図書館づくりに関わるべきです。

先日の代表質問における答弁は、世田谷区立図書館運営協議会における評価検証やサービス改善の意見などを踏まえながら、具体的な運営手法など検討することのことですが、区として最大の資産でもある図書館を区民に最大限に利用していただく魅力ある図書館にしようとの意気込みが感じられません。民間活用で最大のサービス提供を実現するために、早急に事業者プロポーザルを実施すべきです。区の見解を伺います。



◎内田 生涯学習部長 梅丘図書館の改築については、令和五年夏に工事着工を予定しており、現在の図書館の業務委託事業者が設計段階から参画し、その図書館運営の経験や知識等を設計に取り入れながら進めてきました。改築後の梅丘図書館は、読書、調べもの、学習に集中できる閲覧席エリアや、蔵書を効率的に収納する閉架書庫の活用、予約図書コーナーをはじめとした図書館DXの推進、開放感のあるくつろぎの場としてのカフェエリアなどに取り組み、羽根木公園内という立地環境を生かした豊かな感性と想像力を育む図書館を目指してまいります。

今後、令和六年度からの計画である仮称第三次世田谷区立図書館ビジョンの策定を進め、図書館運営協議会からの意見などを踏まえながら、利用者のニーズを捉えた梅丘図書館の今後の運営方針を示し、世田谷らしい魅力ある図書館の実現につなげてまいります。

せたがや Pay について

◆福田たえ美 委員 ぜひよろしくお願いたします。

では最後に、物価高騰対策として、せたがや Pay について伺ってまいります。

我が党として、従前からキャッシュレス決済の導入の必要性を訴えてまいりました。新型コロナウイルス感染症の拡大とともに、非接触媒体による商品券への移行と地域通貨として期待ができるせたがや Pay の誕生は、大きな経済効果を生み出しました。我が党の区長への緊急要望でも、物価高騰対策として、国の地方創生臨時交付金を活用した大胆な還元率で区内産業を守る政策へと前進させることを求めてまいりました。

昨年は、せたがや Pay 三〇%還元、店舗にも五%還元と手数料無料は大きなウエーピングとなり、加盟店が四千四百店舗と急拡大し、約百億円の経済効果を生み出しております。

一方で、せたがや Pay の還元祭が終了した後も物価上昇が続いています。昨年十二月の消費者物価指数は、天候による変動が大きい生鮮食品を除いた指数が前の年の同じ月よりも四%上昇しています。四%の上昇率は、第二次オイルショックの影響が続いていた一九八一年十二月以来、四十一年ぶりの水準です。食料品や電気代、ガス代などの値上がりが必要な要因で、物価の上昇が続いています。

総務省によりますと、一九八一年当時の第二次オイルショック時は、原油価格の高騰を要因とした光熱費の値上がりなど物価が上昇する一方、働く人の賃上げ水準はそれを上回っていました。現在、実質賃金は連続八か月マイナスとなっています。このような物価上昇に相反するように、賃金の低下は個人消費の冷え込みとつながっております。地方創生臨時交付金を活用して、せたがや Pay のポイント還元率の上乗せや、年度を通した、一年間を通した継続的な消費喚起策の実施を行うべきと考えますが、区の見解を伺います。

◎後藤 経済産業部長 二十三区の消費者物価指数の上昇率でございますが、お話しの上

令和5年3月 予算特別委員会 質疑 福田たえ美
令和5年3月7日



二月四・〇%から一月には伸び率四・三%と過去最高の伸びとなりましたが、二月には三・三%と若干鈍化してございます。しかしながら、いまだ高い水準にございまして、継続的な物価上昇は区民の方々の消費生活を圧迫している状況に変わりはありません。

事業者の方々の経営状況ですが、いまだコロナ禍の影響にあることも踏まえますと、区内経済の回復には数年程度の時間を要すると見込まれてございます。今後も継続的な事業者の経営支援や区民生活の支援が必要と認識しているところでございます。

お話しのとおり、ポイント還元による消費喚起策を令和五年度前半も実施する予定でございますが、地方創生臨時交付金の状況も踏まえながら、年度後半も継続的に消費喚起策を実施できるよう検討していく所存でございます。また、物価高騰や景気動向を見極めながら、必要に応じてポイント還元率の上乗せを行うなど、機動的な拡充も検討してまいります。

◆福田たえ美 委員 以上をもちまして私からの質問を終わり、岡本委員に替わります。