

総務委員会 所管事務調査 報告書

総務委員会では、令和２年度の所管事務調査事項を下記のとおり決定し、調査研究を実施いたしました。以下その概要を報告いたします。

1 調査事項

- (１) 防犯カメラによる市民生活の安全確保について
- (２) 情報発信のあり方について
- (３) 業務効率化の取り組みについて

2 委員構成

委員長	宮本 正一	副委員長	桐生 常朗
委員	市川 昇	委員	池田 憲彦
委員	藤浪 清司	委員	矢野 仁志
委員	南条 雄士	委員	大西 克美

3 調査活動実績

令和２年７月７日 委員会

執行部から調査事項の説明を聴取

- (１) 防犯カメラによる市民生活の安全確保について
- (２) 情報発信のあり方について
- (３) 業務効率化の取り組みについて

令和２年７月１７日 行政視察、現地視察及び委員会

視察先及び内容

- ・三重県桑名市 「ＲＰＡを利用した業務効率化について」
- ・近鉄鈴鹿線三日市駅 「防犯カメラ設置事業」

委員会

行政視察及び現地視察を終えての意見交換

- (１) 防犯カメラによる市民生活の安全確保について
- (２) 業務効率化の取り組みについて

令和２年８月４日 行政視察及び委員会

視察先及び内容

- ・三重県名張市 「効果的な広報について」

委員会

行政視察を終えての意見交換

- (１) 情報発信のあり方について

令和2年10月6日 委員会
執行部から調査事項の説明を聴取
調査事項の論点整理

令和2年11月10日 委員会
調査事項のまとめ

令和2年12月14日 委員会
委員会所管事務調査報告書最終確認

4 調査研究の結果

(1) 防犯カメラによる市民生活の安全確保について

— 鈴鹿市の現状 —

本市では、刑法犯認知件数は減少傾向にあるが、自転車盗の占める割合が高く、この割合は近年増加傾向にある。このような犯罪情勢を踏まえ、平成29年4月1日に「鈴鹿市防犯カメラの設置及び運用に関する条例」を施行し、防犯カメラ設置事業を行っている。

現在、本市が管理している防犯カメラは、自転車盗が多発する駅の自転車等駐車場を中心に18か所44台が設置されている。防犯カメラの設置には、1台当たり約40万円かかり、維持管理費を含めた事業費は、令和元年度で約98万円である。今後は、引き続き鉄道沿線の自転車等駐車場に順次設置するとともに、駅周辺等の公共的空間や犯罪多発地域への設置を進める予定である。

防犯カメラ設置の効果としては、防犯カメラ設置との因果関係は明確ではないが、駅周辺での自転車盗発生件数は減少傾向にある。また、警察署からの依頼により、捜査上必要な場合に防犯カメラの映像を提供しており、令和元年度で14件を提供している。

防犯カメラ設置事業の今後の課題としては、防犯カメラの維持更新費用や、県内他市が実施しているような自治会等の防犯カメラ設置に対する支援策の検討などが挙げられるとのことである。

— 視察概要 —

(1) 近鉄鈴鹿線三日市駅

近鉄鈴鹿線三日市駅周辺には3台の防犯カメラが設置されており、危機管理部交通防犯課の説明を受けながら、防犯カメラの設置場所や撮影範囲などを確認した。

視察後の委員会では、委員から、「防犯カメラの記録装置はハードディスクではなくSDカードのほうがいいのではないか」、「警察への捜査協力でハードディスクを貸し出している間は、防犯カメラが使用できない点が心配である」、「防犯カメラが設置されていることを看板等でより分かりやすく表示したほうが、犯罪抑止効果が高いのではないか」、「死角が生じないような防犯カメラの設置場所や、機種を検討が必要ではないか」、「市民生活の安全のた

め、防犯カメラを要望の多い生活道路に設置できるように自治会への補助等も検討すべき」等の意見が述べられた。

— まとめ —

本市の防犯カメラ設置事業は、自転車盗の防止に焦点を当て、駅周辺を中心に防犯カメラの設置を行ってきている。駅周辺自転車盗発生件数の推移を見ると減少傾向にあり、防犯カメラの効果と断定はできないまでも、一定の効果があるものと思われる。また、犯罪抑止だけでなく、犯罪が発生した際の捜査協力の役割も果たしており、事業の意義は大きい。

事業の進捗状況としては、駅周辺への防犯カメラ設置がひと段落している状況であり、今後は、自転車盗以外にも視野を広げ、市民の身体的安全にも寄与するように、犯罪多発地帯や、生活道路及び通学路等への設置も検討すべきである。その際には、市が主体となって防犯カメラを設置していくことも重要であるが、地域の治安の実情を最もよく把握している自治会等の地域組織が、防犯カメラの設置を希望した際に、自ら設置できるようにサポートすることも重要であると考え。このことから、防犯カメラの設置への補助金や設置についてのアドバイス等の支援制度を検討するべきと考える。

一方で、防犯カメラの設置については、撮影される市民の肖像権やプライバシー等の問題があるとともに、過度な設置により、監視されているという住みづらさが生じる危険性もあるため、防犯カメラ設置拡大の際には、その必要性和プライバシー等への配慮の衡量を慎重に行う必要があると考える。

(2) 情報発信のあり方について

— 鈴鹿市の現状 —

本市では、市政に関するさまざまな情報を以下の媒体を活用して市民に発信している。

まず、広報すずかは、毎月5日と20日の2回、約7万6千部を発行しており、自治会へ委託して市内各戸へ配布している。費用については、令和元年度が約2,500万円で、各課からの掲載依頼の増加により、費用も近年増加傾向にある。

次に、2つ目はホームページであり、媒体の特徴である即時性を生かした情報発信を行っている。情報発信の件数及びアクセス数は年々増加しており、費用は令和元年度で284万2千円であるが、今年度は新型コロナウイルス感染症への対応もあり、改修にかかる費用等が増額となっている。

次に、3つ目はメールモニターであり、災害・防犯・役立ち・子育ての各情報を登録者にメールで配信している。平成14年1月から運用を開始し、令和2年6月時点の登録者数は9,488人である。また、令和元年度の配信件数は170件、費用は約10万円である。

次に、4つ目はテレビ広報である。株式会社ケーブルネット鈴鹿に委託し、地域に密着した情報や行政情報を紹介する10分間のテレビ番組を毎月1本制作し、「ベルディ便り」として放送している。また、今年度4月からはデータ放送での市政情報の発信も行っている。年間の委託費用は、約600万円となっている。

次に、5つ目はコミュニティFMラジオ広報である。株式会社鈴鹿メディアパークに委託

し、市政情報やイベント案内などを発信する5分間番組を年間52本制作し、1日2回、「鈴鹿市からのお知らせ」として放送している。年間の委託費用は、約560万円となっている。

その他、ツイッター、フェイスブックなどのSNS、ユーチューブを用いた情報発信、記者クラブへの情報提供などを行っている。

情報発信に関する課題としては、情報発信媒体の多様化による業務の煩雑化、広報すずか及びホームページ掲載内容のスリム化の必要性、広報すずかの発行方法（回数・配布）が挙げられるとのことである。

— 視察概要 —

（1）三重県名張市

名張市では、SNSを中心とした情報発信・受信手段の多様化や、移住定住、観光客誘致及びふるさと納税等、自治体間競争の激化などの社会情勢を背景に、市のブランドイメージの確立や市民との協働等を実現する「戦略的な広報」を目指し、広報を行っている。

この広報戦略の「3つの柱」として、1、広報媒体の特性を最大限生かす、組み合わせる、2、職員の広報マインドアップと、全庁における統一・一体的な広報活動の推進、3、市民との双方向、協働での情報発信の強化を掲げ、取り組みを行っている。

1つ目の、広報媒体の特性を最大限生かす、組み合わせるについては、各広報媒体の特性を整理し、その特性をより生かした広報を行うための改善を施している。例としては、ホームページの即時更新という特性を生かすため、必要な情報を各部署から迅速・容易に掲載できるCMSの更新を実施、また、広報なばりの直接市民に情報を届けられるという特性を生かすため、幅広い層に分かりやすいA4カラーでの紙面へのリニューアル等に取り組んでいる。

2つ目の、職員の広報マインドアップと、全庁における統一・一体的な広報活動の推進については、職員の広報マインドアップのため幅広い職員に対する研修を実施し、また、各主管室に置いた広報主任が各部局の広報戦略を推進し、秘書広報課が各広報主任をサポートする体制の構築を目指している。

3つ目の、市民との双方向、協働での情報発信の強化については、市民の意見を積極的にキャッチし、市民ニーズを的確に把握できるよう職員意識を向上させることにより、市民との双方向コミュニケーションを意識した情報発信を目指している。また、市民参加型企画を実施することにより、市民自ら名張の魅力を再発見し、積極的に情報の発信をしてもらえるよう取り組んでいるとのことである。

名張市は、SNSを旬の情報、緊急情報をタイムリーに、そして、共感でき、身近に感じられる情報発信手段として捉え、積極的な活用に努めているとのことである。

— まとめ —

本市の広報は、広報紙、ホームページ、テレビ及びラジオなどさまざまな媒体を使って行われており、従来の媒体に加えて、近年では、ツイッター、フェイスブックといったSNSや、ユーチューブによる動画配信なども始めている。

視察を実施した名張市では、市民との双方向コミュニケーションを重視し、これを実現するための媒体としてSNSを位置づけ、積極的な活用を行っていた。

SNSは、情報発信の即時性や双方向コミュニケーションに特徴を有する自治体広報に欠かすことのできない媒体となりつつあると考えられ、本市でもさらなる活用が期待される。については、SNSの持つ優位性を最大限に生かすため、SNSを用いた情報発信を行う担当部署や、発信する情報の取りまとめ方法などの庁内体制を整理し、市民の情報ニーズの把握や、市民が受け取りやすい方法での発信に努めることが必要である。

また、本市の広報においては、情報発信手段の多様化や、発信すべき情報量の増加により、業務の煩雑化や予算の増加といった課題が生じている。課題解決のためには、現在の広報媒体の特徴や目的、ターゲットとする情報の受け手などの整理を行うとともに、費用対効果についても再評価する必要があると考える。費用対効果が低い広報媒体については、規模や予算の縮小廃止、反対に費用対効果が高い媒体については拡大を行い、現在の時節に合った広報バランスの実現が必要である。また、その検討の際には、広報すずかの配布回数や方法など、各媒体の運用面の効率化についても併せて検討するべきと考える。

（３）業務効率化の取り組みについて

― 鈴鹿市の現状 ―

国においては、スマート自治体の推進に関する報告書を令和元年５月に公表し、その中で、「業務プロセスの標準化」、「業務システムの標準化」、「AI・RPA等のICT活用普及促進」など７点の方策に取り組むことで、スマート自治体の実現を目指すこととした。また、三重県もスマート自治体の実現に向けて全県会議を組織している。

このような状況の中、本市では、今年度、RPA（定型で繰り返し行う事務をパソコン上のソフトウェアで自動化する仕組み）の導入効果検証事業を実施している。

この効果検証事業は、RPAとAI-OCR（人工知能を用いて手書き等の文字認識を行う仕組み）の導入に適した業務で、かつ作業時間が多い、市民税課（特別徴収に係る給与所得者異動届出書の入力作業）、障がい福祉課（障がい者福祉サービス、児童通所サービス更新情報入力作業等）及び人事課（通勤手当等確認作業）で実施し、情報環境の検証も併せて行っている。この取り組みの結果により、令和３年度以降、本格的にRPAを導入する予定である。

なお、今年度効果検証を行っている業務以外については、業務の棚卸し等の研修を通して業務プロセスの可視化を行い、類似業務への導入拡大を進め、業務改善や時間外の削減につなげていくとのことである。

また、今後の業務システムの更新に当たっては、カスタマイズに頼らないシステムの標準化や、RPA等を通じた業務の標準化・自動化により、業務の属人化リスクの解消や効率化を進めていくとのことである。

― 視察概要 ―

（１）三重県桑名市

桑名市では、平成 30 年度に民間のコンサルタント会社に委託して R P A 等の導入可能性の検討を行い、令和元年度に 2 種類の R P A ソフトウェアを購入して R P A を導入した。

R P A の導入に当たっては、R P A の導入に適した業務を洗い出し、シナリオと呼ばれる R P A を組み込んだ業務フローを作成する必要があるが、桑名市においては、シナリオを作成する前段階で、当該業務の現在の作業内容を見直し、無駄な作業工程を排除することによって、より効率的なシナリオを作成できたとのことである。

なお、シナリオの作成については、職員が自ら作成する方法と外部に委託する方法の 2 つの選択肢があるが、桑名市では、簡単なシナリオであれば職員が作成し、複雑なものは外部委託を活用している。

また、桑名市の R P A 運用体制としては、現在は、R P A 導入の担当部署である情報政策室が、R P A によって効率化したい業務を各部署から募集、または各部署が抱える負担の大きい業務に対して R P A の活用を情報政策室から提案し、業務担当課が作成した業務フローを基に、情報政策室が簡単なシナリオを作成する体制をとっている。今後は、シナリオ作成に関する研修を充実させ、業務担当課においてシナリオを作成できるようにしていきたいとのことである。

R P A 導入の効果としては、これまでに軽自動車税申告入力業務や保育料入金消込及び日計データ作成業務など 10 以上の業務に R P A を導入しており、業務の性質により効果は異なるものの、それぞれの業務において作業時間が 5 % から 85 % 削減された。また、作業時間の削減だけでなく、人為的なミスの削減にも効果を発揮している。

今後は、R P A と A I - O C R の併用を拡大し、導入業務をさらに増やしていきたいとのことである。

— まとめ —

現在、国の主導によるスマート自治体化の動きが加速しており、2022 年度には業務システムの標準化が予定されている。現在の業務システムは、カスタマイズにより業務フローに対してシステムを最適化している傾向にあるが、これからは逆に、システムに対して業務フローを最適化していく必要が生じる。それにより、一時的には作業量が増加することが考えられるが、これを緩和する役割が R P A 等の I C T 技術に期待されることである。

このような状況の中、本市が現在行っている R P A 導入効果検証事業は、これからのスマート自治体化に向けて必要な取り組みであり、今後の R P A 等の本格導入に向けて、着実に検証を進めるべきである。また、桑名市では、R P A の導入に当たり、まず、R P A を導入しようとする業務の作業手順を見直し、業務の棚卸しを行ったとのこと、本市においても、業務棚卸しの実施は R P A 等の導入により高い効果を得るための基礎的前提になると考える。

デジタル技術による社会変革は、今後ますます加速すると考えられるため、本市としても、国の動向に注視し、遅滞なく対応していく姿勢が求められる。デジタル技術の導入目的である市民サービスの質の向上やコスト削減を常に意識し、R P A を初めとするデジタル技術の活用を進めるべきと考える。

5 市行政への提言

以上のような調査・研究を踏まえ、次のとおり提言する。

(1) 防犯カメラによる市民生活の安全確保について

- ① 自治会を初めとする地域組織が、防犯カメラを設置する際に利用できる補助制度の創設を検討すること。
- ② 自転車盗以外についても防犯カメラの犯罪抑止効果を検証し、犯罪等が発生しやすい場所への防犯カメラ設置を検討すること。なお、検討に当たっては、住民のプライバシーにも十分な配慮を行うこと。

(2) 情報発信のあり方について

- ① 現在の広報媒体の特徴や費用対効果を再評価し、費用対効果が低い媒体については、規模の縮小や廃止を検討すること。また、広報すずかの配布回数や方法など、各広報媒体の運用面についても適宜見直し、効果的・効率的な広報に努めること。
- ② SNS等を活用し、市民ニーズに合った情報を市民が受け取りやすい方法で発信するように努めること。また、SNSを用いた情報発信に係る庁内体制を整理すること。

(3) 業務効率化の取り組みについて

- ① 業務システムの標準化に係る国の動向を注視しながら、業務の作業手順を見つめ直す業務の棚卸しなどを行い、RPAを初めとしたデジタル技術の導入を遅滞なく進め、市民サービスの質の向上やコスト削減に努めること。