

令和7年度第1回 新宿区外部評価委員会第3部会 議事概要

開催概要

開催日：令和7年7月7日（月）

場所：新宿区本庁舎6階 第4委員会室

出席者：

外部評価委員（5名）：稲継裕昭（部会長）小杉美恵子、佐伯康之、中曽清之、安井潤一郎

区職員（3名）：西澤副参事（特命担当）、奥井主任、西崎主任

議題

- 1 ヒアリングに向けての準備等について

議事要旨

1 ヒアリングに向けての準備等について

（1）今後の評価の進め方と部会の作業スケジュールについて

【事務局説明】

資料に基づいて説明。

【主な議論・意見】

【事務局】

視察候補として、中野区役所・セルフフォトブース・書かない窓口の3か所を提示

【部会長】

中野区役所は、完全ペーパーレス・フリーアドレス・チャット連絡・書かない窓口など、庁内DXが全国自治体の中でも極めて進んでおり、執務スペースと来庁者スペースの完全分離も実現している。

部長室を廃止し、合同部長室でのコアタイム勤務により、部間の垣根をなくし、日常的な連携や意思決定が迅速に行われている。

こうした先進的な仕組みは他自治体と比べても突出しており、新宿区にとっても大いに参考になるため、視察先として強く推薦したい。

【委員】

現地調査は非常に有意義で、中野区のような先進事例を視察することで、新宿区のまちづくりにも大きな示唆が得られると期待する。

【委員】

中野区の視察には賛成だが、自治体ごとに個別に IT 導入を進めている現状は非効率であると感じている。

中野区が新宿区よりも先進的な取組を実現できている背景には、民間企業やコンサル出身の IT リーダーなど外部人材の影響があるのか。

【部会長】

中野区が先進的な庁舎運営を実現できた背景には、庁舎移転を契機に職員主体で設計を進めたことと、区長の強いリーダーシップがある。

トップが現場の意見を積極的に取り入れ、外部提案も取捨選択しながら導入を進めた結果、風通しの良い組織づくりが可能となった。

トップの本気度と継続的な関与が改革の成否を左右する重要な要素であると感じる。

【委員】

中野区役所の視察は有意義であると思うが、都庁など他自治体と同じシステムを使っているのであれば、その場合の連携の仕方も確認してみたいと考えている。

特に、都から区に下りてきた業務との関係や、推奨されて導入しているシステムがあるなら、その実態を知ることが可能か。

【事務局】

東京都とは共通のシステムは使っていない。

現在国主導で市区町村向けのシステム標準化が進められており、これにより、法改正などの際に全国一斉に対応できる仕組みが整いつつある。

【部会長】

反対もないようなので、現地視察先に中野区役所を希望することとし、調整を進める。

(2) 内部評価シートの内容について

【事務局説明】

資料に基づいて説明。

【主な議論・意見】

計画事業 58 公民連携（民間活用）の推進

【委員】

予算が 60 万円程度で規模が小さすぎるように思えるが、提案 13 件中、採用は 1 件のみという結果はその予算の少なさが影響していないか。また、年度別計画に書かれている 140 万、340 万といった事業費と、事業経費として記載されている金額の違いは何か。

【事務局】

1 ページ目の金額は年度当初の予算額であり、4 ページ目は決算額である。決算時には不用額や他事業への流用があるため、金額に差が生じることがある。

【委員】

提案 13 件中 1 件のみ採用という結果が、予算が不十分だったせいではないか。良い提案でも予算不足で採用されない状況が続くと、民間の提案意欲が低下する懸念がある。

【委員】

昨年あれだけ話題になっていたふるさと納税に関する申込みがなかった点に疑問を感じた。官民連携の取組について、新宿区民への周知方法はどのようになっていたのか。

計画事業 59 効果的・効率的な業務の推進（業務改善・業務の見直しの推進）

【委員】

実際に職員の負担軽減につながっているか、残業代の削減や人員配置の効率化など、具体的な効果が把握できる数値で確認したい。

【委員】

書かない窓口は令和 7 年度に完了したようだが、資料では令和 7～9 年度に毎年 4,700 万円の事業費が計上されている。これは別の RPA 関連予算なのか。

【事務局】

令和 6 年度は『書かない窓口』の設置場所などの検討を行った段階。実稼働は令和 7 年 8 月から開始予定であり、システム利用料などの費用は令和 7 年度以降に計上される見込みである。

この事業費には『書かない窓口』以外にも、生成 AI の利用料など複数の取組が含まれているので、必要があれば各取組の費用内訳をヒアリング時にお示しする。

計画事業 65 自治体 DX を推進する人材の育成
（評価対象ではないが、計画事業 59 の関連事業として内容を確認）

【委員】

IT 担当職員数や研修参加者数に対して、e ラーニングの完了率が低い点が気になる。行政研修は通常 100% 受講が求められると思うが、なぜ 60% や 48% の完了率が許容されるのか疑問である。

また、新宿区に IT の担当者は何名いるのか。

【部会長】

区役所で IT を担う人材の人数と、その中で基本情報技術者試験（レベル 2）や高度情報処理技術者（レベル 3）に該当する職員数を把握したい。

【委員】

民間資格の保有状況や資格補助制度の整備状況などはどうなっているか。

また、ノウハウ取得などの目的で民間企業への出向は実施しているのか。

【部会長】

新宿区のシステム業務は内製か外部委託か、職員が担当しているのか、それともベンダーに全面的に任せているのか。

まだ、システムは現在クラウド化が進んでいるのか、オンプレミスとの併用なのか。従来のように常駐監視や空調管理を行っているのか、それとも外部に委託しているのか、基礎的な運用体制を確認したい。

計画事業 59 効果的・効率的な業務の推進（滞納整理業務の一元化）

【委員】

国民健康保険料や税の滞納について、滞納から督促・回収不能に至る流れや規模感を把握したい。最終的に回収不能となる債権の割合や、収入率の実態、回収困難の主な原因についても確認したい。

【部会長】

他の区の率との違いも知りたい。

【委員】

職員研修を 54 回実施したとあるが、それだけ業務が煩雑であると伺える。研修内容と業務の煩雑さを知りたい。

計画事業 59 効果的・効率的な業務の推進（滞納整理業務の一元化）

【委員】

基幹業務システム基盤整備に係る 10 億円は、ワンタイムの開発費用と理解してよいのか。また、運用コストはどこに計上されているのか。整備費とは別に運用予算が必要になるのか、従来の予算に追加される形なのか、確認したい。

経常事業 623 行政評価制度の推進

【部会長】

資料に記載されている事業経費は間接経費だが、評価作業にあたっての職員の人件費コストを含めるとどのくらいになるのか。一つの事業を評価するのに何人で何時間くらいかかるかという人工を調べ、それに事業数をかけた数だけでも教えてもらえれば。

経常事業 624 広聴活動

【部会長】

はがきや手紙による意見募集は若年層には利用されにくい傾向がある。回答者の年齢層の割合を知りたい。また、今後インターネットをベースとした意見募集への移行を検討しているか、区政情報課の考えを伺いたい。

【委員】

対話集会やはがき広聴に対する回答は公開されているか。また、されている場合、どのように公開されているか。

経常事業 634 電子区役所の推進

【委員】

事業経費は約 8,500 万円で、うち約 830 万円が社会保障・税番号制度システム整備費補助金として国から交付されている。この事業において、業者選定はどのような手続で行われたのか。また、補助金の具体的な使途についても確認したい。

計画事業 64 行政手続のオンライン化等の推進

（評価対象ではないが、経常事業 634 の関連事業として内容を確認）

【委員】

行政手続のうち、電子申請で対応すべき手続は現在何件あり、そのうちオンライン化が完了しているのは何件か。行政が目指す手続全体に対して、どの程度オンライン化が進んでいるのか。

【部会長】

私からもそれは聞きたい。区民の立場では、体育館予約も住民票の申請も同じように電子申請できることが望ましいが、行政側では法定受託事務と施設予約などで進み具合が違うことがある。行政側と区民側の認識のずれがあると思うので、区の目指すところを聞きたい。

【委員】

今の流れと趣旨が被るが、電子申請は大体どのくらいの割合で実施されているのか。

経常事業 647 区税収納率の向上

【委員】

電話催告による納付金額が昨年度より増加しているのに、収入率が昨年度より若干下がっているのはなぜか。

【委員】

延滞債権の管理に関わる人員数はどのくらいか。回収業務を民間に委託することは可能か。また、国・都・区など他の自治体でも諸税や保険料を抱えていると思うが、債権回収業務をどこかで一本化して管理する仕組みはありえるのか。

計画事業 63 多様な決済手段を活用した電子納付の推進

（評価対象ではないが、経常事業 647 の関連事業として内容を確認）

【部会長】

地方税共同機構が構築した電子納税システム（eLTAX）では、今後手数料屋健康類検量など、税以外の納付にも対応する予定だが、区はそれを視野に入れているか。

【事務局】

eLTAX を活用した公金収納については年度別計画を立てており令和 8 年度からの公金収納デジタル化に向け、今年度から準備を進めていく予定となっている。

【部会長】

承知した。

【委員】

確定申告を行うと所得税は自動的に納付されるが、住民税は別途納付が必要なのか。また、電子マネー決済の導入はどのような場面で活用されているのか。特に、交通系電子マネーや QR コード決済が、住民税の納付にどう関係しているのかを確認したい。

【事務局】

所得税は国が徴収し、住民税は区が徴収している。会社に所属していない方などは、区から送付される納付書による普通徴収となり、コンビニや QR コード、交通系電子マネー、PayPay などのキャッシュレス決済で支払うことが可能。最近は利便性の高いキャッシュレス決済の利用が増加している。

【委員】

国・都・区による情報共有や連携により、所得税・住民税・健康保険料などを一括で引き落とせる仕組みがあれば、個別の徴収業務は不要になるのではないか。

【部会長】

意見には賛同であり、気持ちは十分に理解できるが、現行法の制約により対応は困難であり、新宿区の担当課でも回答できる内容ではないだろう。

経常事業 648 課税事務の効率的な運営

【委員】

事業経費が約 4 億 6,500 万円と高額である点について、業務の効率化により次年度以降のエラー件数や経費が減少する可能性もあると考えられる。コストの適正性や経費の算定方法（委託内容別のコスト）が知りたい。

【部会長】

直感的に、約 10 万件の処理で 4 億円というのは高額に感じる。郵便開封業務は 5 万件でも 500 万円程度ではないか。入力業務にどれほどの費用がかかるのか

【委員】

給与支払報告書のシステム入力補助業務は、すべて手動で転記している作業なのか。もしそうであれば非効率であり、手動入力を減らすべきではないか。

【事務局】

所管課へ事前に聞いた内容では、事業所から提出される報告書は様式が統一されておらず、システム入力時にエラーを防ぐための補記を手動で行っているとのことだった。

【委員】

こういったシステム入力補助やエラー処理といった業務は他の区でも同様の業務を行っているのか。

新宿区に限らず、給与支払報告書の情報を企業がシステム入力しているにもかかわらず、区では半角・全角の調整などで再入力の作業が生じ、結果として多額の費用がかかっている点に無駄を感じた。

【事務局】

課税事務の事業経費約 4 億 5,200 万円のうち、約 3 億 4,000 万円は過誤納還付金に関する費用であり、所得修正などにより納め過ぎた税金を返金するためのものである。残りの経費のうち、課税業務の外部委託に係る費用は約 4,500 万円である。

【委員】

過誤納還付の費用が大きくて、課税業務の委託費用は少ないということ。

【部会長】

それは分かるように書いてもらわないと、この内部評価シートの記載では誤解を招く。

半角・全角の微修正作業は、生成 AI を活用すれば自動で処理できるのではないかと。人手による対応よりも効率的だと思われるが。

2 事務連絡（今後のスケジュールについて）

【事務局説明】

次回の部会開催予定について共有
追加質問の受付について説明

< 閉会 >