

令和 7 年度第 2 回  
新宿区外部評価委員会第 3 部会 会議概要

< 開催日 >

令和 7 年 7 月 2 8 日 ( 月 )

< 場所 >

本庁舎 6 階 第 3 委員会室

< 出席者 >

外部評価委員 ( 4 名 )

稲継裕昭、小杉美恵子、佐伯康之、安井潤一郎

区職員

事業所管課 ( 5 名 )

大森行政管理課長、志原情報戦略課長、小林副参事 ( 広聴担当 )

堀里税務課長、栗木滞納対策課長

事務局 ( 3 名 )

西澤副参事 ( 特命担当 )、奥井主任、西崎主任

< 開会 >

【部会長】

皆さん、こんにちは。ただいまから、第 2 回新宿区外部評価委員会第 3 部会を開催します。

本日は、事業所管課へのヒアリングを実施します。

それでは、議事に入る前に、本日の配付資料の確認をお願いいたします。

【事務局】

ではまず、本日の配付資料を確認させていただきます。

一番最初のところに次第が 1 枚、A4 の 1 枚についております。その次に、前回と同じになりますが、外部評価チェックシートをおつけしております。本日もこちら、前回と同様、メモにお使いいただければと思います。そちらの次に、参考資料 1 と書かれておりますヒアリング時の質問リストということで、本日のヒアリングの事前リスト、質問リストをおつけしております。

配付資料について過不足、お手元に不足のある方いらっしゃらないでしょうか。よろしいですかね。

以上となります。

【部会長】

それでは、ヒアリングを実施します。

区の職員の方々、お忙しいところご出席いただきましてありがとうございます。よろしくお願いいたします。

外部評価委員会は、テーマごとに委員会を 3 つの部会に分けており、この第 3 部会のテーマは自治、コミュニティ、文化、観光、産業になります。

私は外部評価委員会の会長及び第 3 部会長の稲継と申します。よろしくお願いいたします。

部会の委員は、私から見て時計回りに、こちらから小杉委員、それから佐伯委員、それから安井委員です。中曽委員いらっしゃるんですけども、急用のため遅参、もしくは欠席となります。

本日は、効果的・効率的な行財政運営というテーマで、区の総合計画における個別施策 - 1 を構成する主な計画事業と経常事業を中心にヒアリングを行いたいと思います。

進行の詳細について、事務局から説明をよろしくお願いいたします。

【事務局】

では、本日の進行についてご説明をさせていただきます。

事務局を通じて、本日のヒアリングの前に先立ちまして、委員及び区の担当部署の皆様に質問リストをお配りしております。こちらの質問リストを基に、部会長の進行に従い、質疑応答を中心に進めていきます。

まず、事業所管課の皆様は、参考資料 1、ヒアリング時の質問リストに記載されている質問について、回答を最初にお願いいたします。委員の皆様は、事業所管課からの回答を受けて、さらに確認したいこと、追加の質問がある場合はご発言をお願いいたします。管理職の皆様は、本日この場で追加で生じたご質問に対して、ご回答をなるべくお願いいたします。

質疑応答が時間内に終了しなかった場合や、この場での回答が難しい質問があった場合などには、後ほど文書で追加質問と追加の回答という形で仕切らせていただくこともありますので、よろしくお願いいたします。

質疑応答は、参考資料 1 の質問リストの順番で進めさせていただきます。

なお、委員の皆様にお伝えさせていただきたいんですけども、勉強会のときから、一部事業の並び順を変更させていただいております。具体的には、計画事業 59 の 滞納整理業務の一元化の質問についてなんですけれども、こちら、もともとの流れのときは 59 の事業の続きでついていたんですが、所管部署である滞納対策課が、ほかの税金関係の質問とまとめてご回答ができるように、後ろに少し倒させていただいております。本日 59 の、滞納整理業務の一元化の質問については、ヒアリングについては、計画事業 64「行政手続オンライン化の推進」の後で、経常事業 647「区税収納率の向上」の前、その 2 つの間、滞納整理業務の一元化の質問を挟ませていただければというふうに思いますので、そういった順番になる旨、ご承知おきください。

所管部署の皆様におかれては、ご担当の事業の質疑応答が終わりましたら、部会長の案内

に基づいて順次ご退席をお願いいたします。

では、本日の進行についてのご説明は以上となります。

【部会長】

ありがとうございました。

それでは、事務局を通して事前に委員及び区の担当部署にお伝えしてある質問ごとに、私の進行に従い質疑応答を中心に進めたいと思います。

この進行に関して、何か質問はありますでしょうか。よろしいですか。

それでは、事業所管課の皆さんは、参考資料1ですね、横長のやつですけれども、これに記載されている質問について、番号順に回答をお願いします。

まず、情報戦略課からよろしくお願いします。

【情報戦略課長】

それでは、質問内容を読み上げてからでよろしいでしょうか。

【部会長】

そうですね。

【情報戦略課長】

まず1番目でございます。新宿区情報化戦略計画について、計画期間が平成30年度から令和9年度の10年間とあるが、令和6年度終了時点での進捗状況はどうなっているかということでございます。

こちらの新宿区情報化戦略計画は、区におけますICTの現状と課題を踏まえまして、区民サービス、利便性の向上ですとか地域課題の解決、効果的・効率的な行政を推進するために、ICTの役割と利活用の方向性を明確化したものでございます。

こちら、行政手続のオンライン化ですとかキャッシュレス決済をはじめまして、生成AIの活用などの具体のICTの取組につきましては、こちら、多少の前後はあるものの、日々変化する技術革新の動向ですとか国の動向等も踏まえまして、費用対効果等を勘案し取組を進めているところでございまして、前後あったりですとか、状況が作成時と変わっているということはあるんですが、基本的におおむねほぼ計画どおりであると、今、捉えて考えているところでございます。

続きまして、2番目でございます。こちら、情報化戦略計画を推進するに当たっての主要な課題は何であると考えているのかというご質問でございます。

こちらの計画に挙げていますICTの役割と利活用の方向性を踏まえまして、個々の戦略の目標の実施に向けた共通事項として挙げていますICT人材の育成と情報化戦略の推進体制の強化が、特に主要な課題と考えているところでございます。

DX人材育成研修等の取組の推進をはじめまして、令和7年度に組織改正を行って、こちら、6年度までは情報システム課だったのが、情報戦略課というふうに課名を変えております。こちらの情報戦略課のICTに関する政策提案機能の強化に取り組んでいるところでございます。

こちら、DX推進の部分を行政管理課のほうから今回移管しておりまして、一体的に取り組むということで、課名も情報戦略ということで変えているところでございます。こちら、仕事を移管、統合しまして、こういったふうに課名変更して取り組んでいるというところでございます。

続きまして、3番目でございます。こちらは、情報化戦略計画に記載されている取組の中で、最も工数ですね、こちら、人員数、時間数となっていますが、かかっているものはどれかということでございます。

基本的に、全体として、こちら、正確な工数がちょっと出せるというものではありませんが、記載されている取組の中で特に工数を要している、一番労力がかかっている、人件費を要しているというものが基幹業務システムの標準化、またイントラネットシステムの機能強化などの、そういった全庁のICT基盤の最適化が挙げられるところでございます。

こちら、システムのクラウド移行ですとか標準化による運用管理負荷の軽減などに取り組んでいるところでございます。こちらの工数が非常に大きい、全体で大きなものを占めておりまして、想定よりも少し労力もかかっているの、今後の運用については、それをいかに減していくかというのが、今ちょっと課題となっているというようところでございます。

続きまして、4番目でございます。こちらの情報化戦略計画の71から77ページに記載されているシステム等のうち、より多くの区民に影響するものや、全庁で広く利用されているものなど、特に重要なものをいくつか挙げるとすればどれかというところでございます。

こちらのうち、特に区民サービスに影響するシステムとしましては、区民や地域への情報発信ですとか情報収集を担うコンテンツ管理システムや、ご意見やFAQシステムでございます。また、住民記録や税などの基幹業務システム、福祉、健康、子ども家庭等の各所属の業務を支える個別の業務システムでございます。

また、これらを運用するに当たっての区の事業運営の根幹を担う財務会計と文書管理等のシステム、また職員が日常使っているパソコンの環境ですね、通常事務を実施する環境を整備していますイントラネットシステム、またインターネットシステム、また、これらを、ネットワークでつながっていますので、この基幹ネットワークの整備、こういったものが挙げられるところでございます。

一応4問で、以上でございます。

【部会長】

ここで1つ、ご質問が委員のほうからありましたらお願いしたいと思います。

【委員】

ご説明ありがとうございます。

まず、この新宿区情報化戦略計画は10年で設定されているんですけども、これというのは、民間だと10年計画というのはあんまり立てているのかなというのがあれなんですけれども、やっぱり区の行政単位だと、この10年間の情報化戦略計画という形で立てる区で

すとか、要は行政、国とか都とかもそうですけれども、そういった行政というのは、やっぱり 10 年単位で評価するのが一般的なのでしょうか。

【情報戦略課長】

こちら、ちょっと私、完全な担当ではないんですけれども、一般的にやはり 10 年単位の総合計画、基本計画に基づいて、細かく計画を立てるという流れがあります。その中で、やはり情報化戦略計画も、その大きな計画の 10 年というスパンで立ててはいます。

ただ実際、この計画の中身からすると、こういった情報システムに関するもので、10 年というのはとても計画立てられるものではありませんので、そういう意味では、ご覧いただくと分かるんですが、非常にアバウトな大きな方向性のみが示されていて、実際は、その中で立てていきます実行計画ですね、大体 3 年、4 年スパンの計画の中でももう少し詳細に、さらに、この情報システムだと日々移り変わりが激しいですので、それに応じて、毎回毎回計画を見直ししながら、そのときに最適なものを実施していくと、そういう形で取り組んでいるというのが実情でございます。

【委員】

ありがとうございます。

この計画、情報化戦略計画って 10 年ってなっていて、ただその内容を見ると、例えば、1 年単位でどこまで進んでいるのかとか、今、6 年の時点でどこまで達成されているのかが、これ 10 年計画だから、その計画と実行との比較というのはやっていないのかもしれませんが、けれども、これはまた別に資料があるということですかね。

【情報戦略課長】

そうですね。実際が、もうちょっとこの下の実行計画という、第 1 次、第 2 次という形の細かく分かれているものと大体歩調を合わせて、その中でももう少し詳細なものに取り組んでいるというのが実態でございます。

なかなか、本当に先ほど申し上げましたが、10 年って、このジャンルものはなかなか、まちづくりとはちょっと違いますので、大きな方向性のみが示されているというのが今のこの計画のつくりで、そこに基づき、大きな方向性を踏まえた上での細かい計画を、大体三、四年スパンでつくる。さらに、実際は毎年毎年計画の見直しで、この分野は非常に頻繁に行われているところで、そういった世の中の状況や、こういったテクノロジーの進化や技術や考え方の変化激しいですので、それに応じて計画を見直ししながら進めているというところでございます。

【委員】

ありがとうございます。

あと、このシステムに関して、例えば、71 ページから 77 ページまであるものというのは物すごく、一般業界と比較してもそのボリュームがかなりあるなと思うんですけれども、これ、やっぱり集約していくといっても、それぞれのメニューが、基幹業務システムでも、住民登録とか印鑑登録とか多種多様なシステムがあるから、これ統合していくとか、そういう

形にもできないだろうし、どうやってめり張りをつけて管理しているのかなというのをすごく、よくこんなにいろんなシステムを管理できるし。

これって、例えば、いろんなシステムがあったときに、いろんな区があったとき、新宿区以外にもいろんな区があると思いますけれども、新宿区という区単位でこれをマネージするというのはすごく、ほかの区とかと合わせてマネージしたほうがよろしいんじゃないかなと、外部的に見ると思うんですけども、それは、やっぱりそういうことには、それぞれの個人情報とかもありますから、なかなかできないのでしょうか。

ちょっと質問が分かりにくいかもしれませんが、要は、そのシステムを、ほかの区との連携で統合していくということとはできないのでしょうか。

【情報戦略課長】

ありがとうございます。

非常にここは、もう壮大なテーマになっているわけなんですけれども、実は、こういった情報システムというのは、恐らく世の中的にも、大昔の話ですけれども、まず銀行さんですとか、金融機関に大きなメインフレームコンピューターが入って、ほぼその時期と併せて、行政にもそういったメインフレームコンピューターが入って、実は今、遅れている、遅れていると言われてはいますが、一番最先端にこういったシステムが導入され始めたというのは、行政の業界だったりもするんですね。

当然、住基の住民記録の情報ですとか税の情報ですとか、そういった基幹的なものを進めるということから、こういったシステムというのは導入が始まっていくと。それがどんどんどんどん大きなコンピューターからパソコンの時代になって、パソコンで構築するような、当時クライアントサーバーシステムというのがたくさんできてきた。ただ、その当時のコンピューターの処理技術からすると、そういった統合的なものは当然無理ですし、あわせて、やっぱり個人情報をそれぞれが管理するということがあったので、各自治体単位でやはり導入するというのが、歴史的にずっと続いてきたところです。

ただし、一方で、こうした事業者さんもそれぞれの自治体ごとに開発するということではないので、パッケージシステムと言われるものがどんどんできてきて、そのうち、何とかシステムというと、ちょっとしたカスタマイズで各自治体に合うようなものを商品として導入、売り出してきて、それぞれが各自治体に入ると。その前にいろんな業者さんつくってありますから、例えば、1つのシステムで大体大手5社さんぐらいが作ってしまっていて、その中から選んで組み合わせて使っていくということが、ずっと続いてきました。

ただ、昨今もクラウドコンピューティングの時代になってきて、技術的にもそういったものを統合的にやっていくことができるようになってきたと。また、当然、今ご指摘あったように、非常に管理も煩雑であり、何か法改正があった場合でも、それぞれでお金をかけて、それぞれ修復するという非効率性がある。そのあたりから、やはり今後の大きな方針として、国のほうで今、旗を振って、とりあえず主要の20業務については、まず仕様の統一をすることで、全てガバメントクラウド上で動作させるというものに移行していきましようとい

う、今流れになってきて、まさにその第 1 弾として、今年の 1 月から、新宿区は一番最初の自治体になりますけれども、住民記録システムですとか国民健康保険システムとか、それはガバメントクラウドの国の標準仕様にのっとったシステムに全部移行したというところで、大きな方向性としては、今後は、まだ実現していませんが、大きな 1 つのシステムをみんなが、利用者として自治体も使っていくような、いわゆる SaaS のシステムですね、そういったものが大きな方向で向いています、ただ、現状のガバメントクラウドでも、ガバメントクラウド上にそれぞれの自治体が、従来と似た感じで、仕様書は統一されたんですが、システムはつくるというのがやっと始まったのが現状でございます。

ご指摘のとおり、そういった非効率ですとか、その辺を解消していくために、今国全体で動いていますが、課題としては、経費も安くなるし、維持コストも安くなりますよって触れ込みで始まったんですが、実際やってみると、以前よりもコストがかかり出しているというのが大きな課題で、今それをどう解消していくんだということを、国中挙げて様々検討しているというのが、今の現状だということの捉え方でございますので、大きな方向性はそちらに向かっていますし、やっとそれが実現できるほどコンピューターが進んできたというのが実態なのかな。

ただ、当然やはり個人情報の問題、非常に大きな問題がありまして、並行してどうやって安全性を担保しながらやっていくか、それこそクラウドが、みんな外資のクラウドでやる中に個人情報が乗ることが大丈夫なのかですとか、様々な課題が今出てきているところという認識でございます。

長くなりましたが、以上でございます。

【委員】

どうもありがとうございます。

以上です。

【部会長】

ありがとうございます。

ほかに、よろしいですかね。

総合計画が 10 年単位というのは昔からというか、地方自治法上昭和 30 年代からずっとやってきたんですけれども、やっぱり ICT に関して言うと、10 年単位というのはすごく長い。今拝見すると、アンケート調査の結果、平成 27 年度は 25 年の結果が出ていて、もう当時のホームページ見ていますかの話じゃなくて、今はもうスマホ見ていますかの話になっているので、ちょっと総合計画に合わせて 10 年単位という考え方は変えてもらったほうがいいのかなと、個人的には思います。

私が関わっている大阪市とか金沢市とか、そういったところで、昔使った ICT 戦略でも 10 年単位なんですけれども、今は本当、2 年単位とか 3 年単位のやつをがんがん出している、多くの自治体がそういう方向に今動き出している、主要な自治体はですね。なので、昔から 10 年単位だから、今も 10 年単位でやりますという話は全然通用しない時代に今、

なっているように、個人的には思いますので、また内部でご検討いただけたらと思います。  
どうぞ。

【委員】

これから後の部分でも出てくると思うんですけれども、実は、内閣府の地方創生推進交付金なんかをやっていたときに、官民連携とか、それから広域連携というところで、広域連携なんかに関して言うと、1年ごとに違っているのね。一番最初やるときは県境の中でやっていたのが、今、県境を越えてもOKになったし、令和7年からは2か点居住が最有力のところになってきて、北海道と沖縄もOKというふうに、それぞれ国でさえ1年ごとに変わってきていますから、先生、今言われたように、今まで10年でやってきたからというのは、確実に時代錯誤になっていきますので、そのところをお考えいただければというふうに思います。

以上です。

【部会長】

ありがとうございました。

それでは、テーマの通番の5番、6番ですね、民間活用の推進についてお答えいただけたらと思います。行政管理課さんのほうから、よろしくお願いします。

【行政管理課長】

行政管理課長でございます。

私のほうで、計画事業58番「公民連携（民間活用）の推進」に関する質問事項に対してお答えを申し上げます。

まず、5番の質問でございます。民間提案制度について、13件の応募に対し採択が1件というのは少ないように感じるが、採択に当たり、区の予算の制約のために不採用になった事例などはなかったかというご質問でございます。

こちらに対する回答といたしましては、まず、民間提案制度の採用事業の採用、不採用の決定についての過程をご説明させていただきますと、まず、提案いただきましたら、有識者を含めた民間提案制度提案評価委員会において、区民のサービスの向上、また効果的・効率的な業務の推進ほか、あとは区財政の負担軽減など、7つの項目で評価委員会のほうで評価をしていただきまして、この評価を基に最終的に区が採否を決定することになっております。

そのため、評価委員会での評価点が一定の基準を満たすものについては採用するものとしておりますので、現状、予算の制約のために不採用となったという事例はございません。

続きまして、6番の質問でございます。民間提案制度において、応募件数が少ないと感じるが、どのような形で周知を行ったのかというご質問でございます。

民間提案制度の周知につきましては、広報新宿、それから、あと区ホームページのほか、東京都中小企業振興公社と連携をいたしまして、主にスタートアップ向けのイベントを開催するというようなところでございます。6年度につきましては、こういったイベントを3



回ほど実施いたしまして、区の民間提案制度の周知を図ってきたというところでございます。

応募件数 13 件につきましては、最終的な応募件数という形で 13 件となっておりますが、この応募の前の段階で、事前協議ということで、区のほうで事前にご相談を賜っておりまして、その段階では 25 件の事前協議をいただいております。事前協議の中で、最終的に提案としては 13 件に落ち着いたというような 6 年度の結果となっているところでございます。

回答については以上でございます。

【部会長】

ありがとうございます。

委員の方から追加質問ございますか。

どうぞ。

【委員】

ご説明ありがとうございます。

新宿区民間提案制度についてという、このプレゼン資料をいただいているんですけども、その中で、実証実験に要する経費の支援 200 万上限と書かれていると思うんですけども、公民連携で 200 万円で経費を負担するというレベルだと、多分民間提案のモチベーションがどの程度、これ、200 万円の上限というところは、大きなプロジェクトを提案してもらうというような民間提案制度ではないんですよね。ちょっと予算の規模と実際の応募件数が少ないというのが、何か連動しているのかなって気がしているんですけども、それで、ここで記載したように、予算の制約のために不採用となった事例というか、そもそもこの上限が低いから、あんまりモチベーションにならないんじゃないかなと思ったんですけども、その点はいかがでしょう。

【行政管理課長】

実証実験についてのお尋ねでございます。

まず、実証実験につきましては、令和 6 年度から創設された制度でございまして、令和 6 年度に採用した 1 事業というものが、実証実験コースによる採用になってございます。

内容といたしましては、行政文書の D X ツールということで、行政文書の作成に特化した I C T のツールを導入するというような内容でございます。こちらについての特徴が、条例改正、法律改正等々を行う際に、効率的に行うというようなことができるものでございます。

実証実験については、経費の負担といたしまして、区のほうで上限 200 万円というところで定めております。実証実験を選ぶ、選ばないというものにつきましては、各提案のほうで実証実験の併願をするかどうかというようなところで選択できるような制度になってございます。

もちろん、実証実験については、まだ今すぐ入れる前に、まず効果検証が必要ではないかというようなことで結論に至った事業については、200 万円を上限に実証実験をまず行って、

その効果を分析した上で、事業として採用するか、改めて評価をさせていただくという内容でございますが、もう一つの事業提案コースにつきましては、特に予算の定め、予算の上限というものはございませんので、そちらについては、予算の制約なく提案をいただけるのかなというふうに思っております。

また、民間事業者のモチベーションというようなところのお尋ねでございますが、事業提案コースでもし採用になった場合には、その後、事業実施に当たり、区のほうで原則事業者のプロポーザルを行うことになっておりますが、その際に、事業提案者につきましては、プラスの5%加点するというようなインセンティブを設けておりますので、そういった取組のほうでより提案をしていただけるようなスキームについて、区のほうで工夫してやっているところでございます。

【部会長】

よろしいですか。

【委員】

いや。というか、やっぱり、ちょっとすごく分かりにくいというか、複雑なアプローチだなとは思いますが、ただ、これって、別に新宿区に限らず、いろんな区がやっていらっしゃると思うんですけども、大体同じような形でやっていらっしゃるのでしょうか。

【行政管理課長】

そうですね。基本的には同じやり方、実証実験 200 万、それについては自治体のそれぞれの判断があるかと思うんですが、同じようなやり方を取っているところが多いのかなというふうに認識しておるところでございます。

【部会長】

ほかにご質問等よろしいですか。

はい、どうぞ。

【委員】

質問として、13 件は少ないのに対して、課長のほうから 25 件ありましたという回答をいただいたんですけども、ちょうどこのとき、ふるさと納税の返礼品の時期だったんで、みんなそんな話をしていたにしては、少ないなという気がしたのと、それから、もうちょっと、どんな形でもっと分かりやすく、こういうのってよく、どこでも首突っ込んでくるコンサルの人たちが、やって成功もしていないやつを持ってきたりすることが、現場からすると多いんで、もうちょっとお知らせの仕方、産業振興等々と一緒にうまく連携するというようなやり方もお考えになられたらいいのかなというふうには思っています。

昔の話だけでも、空き店舗に対して、保証金等々戻ってくるやつじゃないことに関しては、中の改装 400 万まで新宿区が出すということでやられたことがありますよね、3 年間。ただ、そのときに、声かけるところは、新宿区の商店、店だったもんだから、やっぱり名のりが遅くて。ところが地方を見ると、オールジャパンでやるわけよね。だから、愛知県の瀬戸市なんかでいうと、どんどん入ってくるわけですよ。だから、ちょっとやり方を、従

来のところだけでなく、オールジャパンで声かけて、新宿で仕事してみたいと思う人たちが集まってもらえるようなやり方もお考えになったらどうかなと感じた次第です。

以上です。

【部会長】

ありがとうございます。

よろしいですかね。それでは……

【委員】

すみません、もう一点だけ。

今、令和5年とか令和4年の採用事業事例紹介というの、いろいろあるんですけども、やっぱり公民連携というの、ある程度いろんな区でやっているほかの事例と比較して、新宿区の事例というのが十分かどうかとか、そういったご検討とかというのはされているのでしょうか。

【行政管理課長】

他自治体との検討というところでございます。

まず民間提案制度、事業提案を募集するに当たりまして、これは全庁的に、区の今抱えている課題というものをまず抽出をいたしまして、区として今、何が課題になっているのか、そういったものをしっかり提案していただけるような事業者様の方々に提示をした上で、その課題に対する解決策というような形で提案を募集しているところでございます。

ちょっと他自治体については、具体的に細かく比較はしておりませんが、まずは、区の課題の解決につながるような提案を出していただけるように、今そういったことを重点に制度の運用をしているところでございます。

【委員】

ありがとうございます。ということは、これからの課題ということですね。理解しました。ありがとうございます。

【部会長】

それでは、通番の7、8、9ですね。こちら共管になっています。どちらからでも。

【情報戦略課長】

すみません、7番でございます。評価欄で業務改善や文章生成AI導入による「職員の負担軽減につなげている」とあるが、具体的に数値としてはどのような実績があるか、業務時間の削減、残業代の削減、人員配置の減などというところでございます。

こちらの文章生成AIでございますが、こちらは、言ってみれば、職員がこれまでの鉛筆や消しゴムと同じように、日常の業務の中に使っていくタイプのツールでありますので、明らかに業務削減効果ですとか、恐らく残業の削減効果というのはあるんですけども、例えば、何とかシステムみたいなのを入れて、それで何時間残業減らしますよとか、人員を何人減らしますよというのは、なかなか測定の難しいもので、また、AIを使わないときはできなかったことができるようになるとか、そういうプラスの効果みたいながあるので、そう

いった形の人員削減ですとか、具体的な残業代の削減という明確な効果として、なかなか表すことが難しいものなのかなと思っていますところでございます。

ただ、この効果はどうやって測定するかというところでございますが、こちらは、今導入していますこういったＡＩを自治体で活用するためのツールがございまして、そちらのツール側のほうで実際の活用シーンに応じて、大体どのぐらいの削減効果があったかというのを、我々管理者側のダッシュボードの画面からは見られるようになっていまして、そういったものの数値で、大体どのぐらいの削減効果があったのかということ、今測定していこうかなと思っていますところでございます。

ただこれは、実際の本当の削減効果というよりも、一般的にＡＩを使ったことによって得られると言われている、例えばプログラムで使うと、大体このぐらいの文字を使うとこのぐらいの削減効果があるという、世の中の一般的なデータを基に割り当てて、実際の使用文字数と使用シーンによって算定するというような使い方でございます。

ですから、ただ雑談的なことをやったときは、それほど効果はないんですけども、プログラムを代行してやってもらったときなんていうのは、物すごい削減効果がある、そういった効果のものでございます。

まだ４月からなんですけれども、利用している人数が、例えば４月が１５２名、５月が１６１名、６月が１９２名ということで、徐々に伸びてきています。この削減時間を１人当たりで見ると、４月が１人当たり一月４.７５時間、５月だと一月当たり１０.２４時間、６月が１人当たり９.５時間、このぐらいの１人当たり削減効果、ただ、これは使った人の１人当たりという、そんなような数字が出ているところで、今後もこれらの数字を使いながら、この動向を見ながら、このＡＩの活用というのを広げていく、そういうやり方しかないのかなと思っていますところでございます。

#### 【行政管理課長】

続きまして、８番の質問でございます。事業経費３,３６３万４,０００円について、取組別の内訳はどうなっているのかというお尋ねでございます。

まず、こちらの内訳でございますが、業務改善の手法の検討、それから実施効果測定、また職員への研修というのにつきまして、業務委託をお願いしているところでございます。この業務委託料のほうで２,２００万円、それからＲＰＡツール、会議録作成支援システムなど、そういったＩＣＴツールの運用経費のほうで１,１６３万４,０００円というような内訳になってございます。

#### 【情報戦略課長】

続きまして、９番でございます。こちら、「書かない窓口」に係る経費について、令和６年度は導入前であるが幾らかかったのかと。また、７年度以降は何に幾らかかっていく見込みかということでございます。

こちら、６年度については、基本的に経費はかかっておりません。システムの開発経費とかそういったものは、もうこれは開発済みのものの商品の導入ということで、このために新

たに何か構築するとか、そういうことございませんので、実際7年度からもう利用が始まっていますけれども、これ、買取りのお金になっていますので、ただ、実際それはリースで調達しているという形で、毎月お金が発生するというような調達の仕方でございます。

ですので、今後幾らかかっていくかということでございますが、これ、購入経費が1台当たり大体120万円ということです。これを大体5年に分割して、今回4台購入しているんですけれども、これを5年に分割して毎月払っていくというようなところでございまして、1台当たり年間、こちらが約44万4,000円と、あと消耗品で、年間大体全体で30万円ぐらいかかると、そのぐらいの大体経費のもので、それほど一般的なコンピューターシステムと比べては、そこまで高価ではないというのがこちらのシステムでございます。

【部会長】

人材育成はずっと続きますので、取りあえずここまでで。

何かご質問等ありますか。

どうぞ。

【委員】

私、先週だったと思いますけれども、マイクロソフトの研修で、マイクロソフトがAIそのものを業務として実務に使った場合に、どの程度時間削減ができていくかというところを、財務経理の方がご説明してくれたんですけれども、そのときに、例えば、監査の対応とかは99%削減だとか、入金対応とかも、入出金のマッチングだとかも70%削減とか、すごく削減効果が大いというのを認識しました。

もちろんマイクロソフトですから、マイクロソフト並みのことを普通の上場会社、民間の上場会社とかでもそんな取組はとてもまだできていないですし、ただ、1つ行政のほうで見たときに、削減効果を見るというときに、まず最初に、例えば業務の時間測定ができていくかという点で、多分行政って様々なサービス業をやっていると思うんですけれども、やっぱり時間測定ができていないんじゃないかなと思うんですけれども、その点はいかがでしょうか。

【行政管理課長】

時間の測定についてのお尋ねでございますが、まず、先ほど経費の内訳の中で、業務改善等の支援業務委託のほうをお願いしているという話をさせていただきましたが、その中で、実際に業務改善の検討から実施、それから効果測定まで行っている中で、これまで令和2年度から様々な業務改善のほうを実施しておりまして、6年度までにその効果測定、費用対検証を終えたもので言いますと、合計で5,921時間の削減効果が出ているというような、時間計算のほうは行っているところでございます。

【委員】

その5,921時間というのは、何の業務について5,921時間削減できたということですか。いろんな業務全部、全体。

【行政管理課長】

これまでの累計になります。例えば、令和 6 年度に効果測定を行った事例で 1 つ申し上げますと、1 階の戸籍住民課、住民記録係というところがございまして、お客さんの来庁も多い部署、また、併せて電話の問合せもかなり、時期によっては集中するような部署でございます。この係に対する業務改善ということで、令和 5 年度から一般の区民のお客様からの一般的な問合せですね、個人情報を含まないような。そちらのような一般的な問合せにつきましては、業務委託のほうで業者さんのほうに対応のほうをお願いするというような業務改善を図ったところでございます。

この効果といたしまして、繁忙期でいうと月に 4,000 件を超えるような問合せがあるんですが、委託業者を入れて、大体 1,500 件ほど委託業者のほうで対応していただいている。こちら辺のほうで削減、職員の電話に対する削減時間のほうが 1,300 時間出たというような測定をしているところでございます。

あと、時間に加えて、電話に出る時間が削減されたということで、より窓口、窓口職場でありますので、窓口に対応できる時間のほうもマネージできたというような効果も出ているところでございます。

【委員】

それは、A I に関係はしていないお話ですね。

【行政管理課長】

これは、A I 関係していません。

【委員】

分かりました。

【部会長】

ほかに。

どうぞ。

【情報戦略課長】

ちょっと A I に関してでございますが、やはりこの A I、今の活用というのは、基本的に全ての業務のシーンの中で活用できるというもので、すぐには、本当はもともとがどうであったかという日常業務の計測みたいなことが、恐らく本来求められると。ただ、行政ではそういった、毎日日報をつけたり、そういうことをしていませんので、どの業務にどれだけ時間がかかったかという測定はしていないところです。

ですから、こちらは今、こういった効果測定の中では、実際に体感になってしまいますが、どのぐらいの削減効果があったかという、そういったアンケートみたいな形で、個別個別でやるとということになるのかな。

ただ、一方でこの A I の削減効果は、使い方によっては物すごい時間になることもあれば、ほとんど効果がなかったこともあるということ、非常に幅広いものですので、今後もこの A I の活用というのはちょっとなかなか、これまでなかったようなシステムですので、その効果というのは、どうやって計測していくかという 1 つの課題といたしますかテーマになる

のかなと。

ただ、体感的には、皆さん非常に劇的な効果を、使った方は感じていたのが実態なのかなというのが、現状だと思っているところでございます。

【部会長】

ありがとうございます。

役所の仕事の測定というと、昔、ABC分析というのが、アクティビティ・ベースド・コスト分析というのを自治体でやり始めた時期が、20年ぐらい前ですかね、あったんですけれども、沙汰やみになっちゃったんですね。やっぱり測定にむちゃ時間と手間がかかるということで、やり始めて、旗振り役をやっていた先生もいたんですけれども、その人もちょっと、あんまり頑張っていない感じになっています。

なので、委員がおっしゃるようなことは本当は望ましいんですけれども、そういうのは多分どこの自治体でもやっていなくて、総務省の委託業務で大阪府の泉大津市の業務分析というのを7、8年前にやったんですよ。でも、それも、個別のアクトごとのものじゃなくて、この課の仕事は何%は入力に使っているとか、そういうことはやったことあって、それを割と多くの自治体が汎用モデルとして今使っている感じなんですけれども、それも正確な時間分析じゃないんですよ。なので、やったところは、多分新宿区だけではなくて、日本の1,700の自治体でないです、残念ながら。

それは、みんなからしたらおかしいと思われるかもしれないけれども、中央省庁でもやっていないです、残念ながらですね。僕はやるべきだと思いますけれども、でも、すごいコストがかかっちゃうんですね、これね。

すみません。それでは、10番から16番が自治体DX人材に関するもので、10番については人事課の回答を事務局から読み上げてください。

【事務局】

では、10番のご質問について、人事課からの回答を事務局から読み上げさせていただきます。

まず、質問の内容が、職員が民間企業のノウハウを取得するために、民間企業に出向するなどの取組はありますかということだったんですけれども、こちらに対する回答を読み上げます。

区では、国や東京都をはじめ、ほかの自治体等に職員を派遣しています。現在、民間企業に職員は派遣しておりませんが、令和7年度からは東京都デジタルサービス局に職員を派遣し、一般財団法人GovTech東京デジタル人材本部人事企画グループにおいて、東京都や区市町村等のデジタル化の推進、デジタル人材の確保、育成に係る事務業務に従事し、職員の人材育成を図っていますというふうに回答をさせていただきます。

【部会長】

ありがとうございました。

11番から16番が情報戦略課様からお答えいただきます。

【情報戦略課長】

では、私から答えさせていただきます。

まず、11 番でございます。e ラーニング研修の受講完了率が低かった原因をどのように分析しているか、また、区としてこの数値をどのように受け止めているかというお尋ねでございます。

こちらのe ラーニングにつきましては、こういったスタイルのもの、本格実施は令和6年度からだったのですが、実際受講期間を数か月からの長期に設定してしまっていて、受講者自身が進捗管理が必要であったということで、こちら、最終的にですけれども、着手率は高かったのですが、受講完了率が管理職で62.4%、一般職員ですと48%と低い結果となってしまったというところでございました。こちらは非常に反省点として捉えているところでございます。

こちら改善が必要であるため、今年度につきましては、こちらのe ラーニングという、こういう新しい、いつでも自分の好きな時間に自分で時間をつくってやるというスタイル、こちらがこれまでの役所の研修にはなかったスタイルということもあって、定着していなかったところもあるんですが、やり方としましては、今回逆に受講期間を短くして、受講の状況を通知するですとか、そういった受講勧奨を途中で行うと、そういった取組を今年はしております。ですので、中間地点の受講状況の勧奨ですとか、そういったことを併せることで、この完了率が高くなるように今年は取り組んでいるというところでございます。

また、内容につきましては、民間のいいコンテンツを使ってやりましたので、非常に評判はよかったと。ただ、なかなか時間内に終わらせることが、各自のマネジメントでちょっとできなかったというのが大きな課題だったということで、今後改善に努めていくところでございます。

続きまして、12 番です。情報戦略課だけでなく、区全体でITを担っている人材はどのくらい数いるのか、また、そのうちのITSSのレベル2やレベル3に該当する人はどのくらいいるのかというところでございます。

こちらにつきましても、なかなか公的データはないのですが、実際今、区役所でやっています業務から推測すると、恐らく東京都の区部の行政一般職員は、ITSSレベル2に該当する職員がほとんどであるという認識を持っています。そのくらいできないと、仕事はできないというような状況だと思っています。事務職ということになりますけれども、ということは推測できるかなと思います。

そして、こちら、レベル3にちょっと該当する職員はどのくらいいるかというところですが、こちらでも感覚的になりますけれども、恐らく2割程度はレベル3に該当する職員います。そのくらいいないと、とても各所属で、先ほどから出ています大量のいろんな業務システムの維持管理を行ったりですとか、あと日常、今はワード、エクセル、アクセス、使わないと仕事ができないものがたくさんあります。そういったことを、各組織の中で少しリーダー的に使える方がいないと、とても仕事回りませんので、そのくらいから推測すると、



大体 2 割程度はいるのかというところで認識を持っています。

ただ、これについて明確な、なかなか調査も難しいんですけども、調査をしているというものではございません。

次、13 番です。IT に関する民間資格をどの程度の職員が持っているのか、また資格取得のための補助制度はあるのかというところでございます。

こちら先ほどと同様に、資格をどの程度持っているかというのは正式に調査したことはございません。ただ、資格助成制度がございまして、こちらは新宿区資格取得等応援助成という仕組みがございまして、対象となりますのが、こちら民間資格だけじゃないんですけども、基本情報技術者、応用情報技術者、プロジェクトマネジャー、IT パスポート、ネットワークスペシャリスト、情報セキュリティマネジメントが今対象になっています。システム系のこちらを実際に使った方の実績が分かっているとして、令和 5 年度が 6 名、令和 6 年度が 5 名です。こちらは、多くが IT パスポートを取得した方が多いです。他には、マイクロソフトのワードですとか、そういった資格を取得しています。

こちら、情報戦略課の職員ですと、実は民間から転職した職員というのがおりまして、そういった職員が意外と資格を持っています。かなり高度な資格を持っている職員もいますが、ただ一方で、業務上、資格を持っていないと資格ができないというような職務じゃありません。民間ですと大体、実際ほかの団体に派遣するときに、こういった資格を持った方が行きますということで、こういった資格を持っていないと仕事にならないんですけども、我々はそういう仕事をしていないので、資格を取得してくださいということを推奨しているものではありませんので、あくまでも職員の判断で、自分の教養のためにという形で取得している方が多いです。

また、新規採用の方は IT パスポートを持っていたりすることは非常に、やはり就職で使えますので多いというのが実態なのかなと思っているところでございます。ただ、知識レベル的には、実際はそういった資格以上の能力を持った職員はたくさんいるというのが実態なのかなと思っているところでございます。

今の話とも関連しますが、14 番の区職員の IT レベルについて、他区との比較を実施していますか。

これは、結論としては実施していませんし、比較は非常に難しいと思っています。ただ、実は新宿区は昨年までいわゆる、先ほども言いましたが、メインフレームのいわゆるコプロで動くような大型コンピューターを最後まで運用していた、もう今運用は、今年の 1 月で終わったんですけども、最後まで運用していたために、新宿区が独自に養成したこういったエンジニアが多数在籍しております。こちら、そういう意味では、その経験者も含めて、庁内に非常に多数いる状態です。自前でそういったエンジニアを養成するということを組織的にやっていたという、非常に珍しい自治体になりますので、そういう意味では、IT レベルは恐らく他区よりも高いというふうに自負しているというところでございます。

ただ、今後そういったものがなくなりましたので、ほかの区と同じ状況になりましたので、

今後については、そういった職員を育成していくということが、自前ではなかなか難しくなってくるのかなと、そういった実際の動かすための環境がもうなくなりましたので、ほとんど多くがベンダー様にお願いしてやるということになりますので、今後こういったレベルを維持していくというのは、1つ課題なのかなと思っていますところでございます。

続きまして、15番です。こちらのeラーニングの研修は一部の職員(DX推進リーダー)を対象にしているようだが、ITスキルの習得は全庁的な課題でもあると思われる中、全庁を対象とした研修の必要性についてはどのように考えているかというところでございます。

こちら、やはり全庁で必要とした研修については必要だと捉えています。特にeラーニング非常に効果的にできますので、こちらは拡大していくべきと思っていますが、やはりただ費用対効果のこともございまして、現状ですと、管理職はマストにしていますが、各所属で係長級、昨年ですと81、あと一般職50名の計245名というところでございます。こちら、少し拡大して、令和7年度は大体400名程度と、2倍に拡大する予定でございます。

現状では、こういった研修を受けた職員が、各職場でその知見を展開して図っていくということで進めていきたいと思っていますが、やはり将来的には、この数というのは増やしていけたらと考えているところで、その費用対効果を見ながら進めていくということを考えているところでございます。

こちらのこういったeラーニング研修2年目となりますので、それを踏まえて、今後の展開を考えていきたいと考えております。

続きまして、ちょっと関連の中で、区のシステムはクラウド化されているのか、それともオンプレミスなのかというところでございます。

現状、今年の1月にガバメントクラウド化も大きく進めましたので、今大部分がもうクラウド化しているところでございます。

実は新宿区は先進的に、これまで先ほどあった膨大なシステムの多くを、こちらはプライベートクラウドということになるんですけれども、区の中で自前で大きなサーバーを動かして、その中にバーチャルサーバーを立てて、そのバーチャルサーバーで全てのシステムを動かすという方法でずっと動かしていましたので、これまでもプライベートクラウドでほとんどが実施しているという現状でございます。中には、ただ、小さなシステムですとかオンプレミスのものもございます。また、国が提供している住基ネットの仕組みなんていうのは、そういったクラウド化されていなくて、これはオンプレミスで運用しているというものが一部ありますが、多くのものはクラウド化、あと先進的にそういったプライベートクラウドによって、このハードによる制約を取っ払うということで、効率的な運用が進んできたところでございます。

取りあえず、DXを推進する施策としては以上でございます。

【部会長】

ありがとうございました。

行政管理課長さんがここで退席されるんですけれども、何か先ほどのものも含めてご質

問等ありますでしょうか。まず、行政管理課として。

【委員】

ちょっと行政管理課に関連している質問ではないんだと思うんですけども、まず、職員が民間企業のノウハウ取得のために民間企業に出向する取組というのは、結局、今は全く制度してはないということですよ。

【事務局】

人事課に聞いたところ、民間企業への派遣というのはないという回答でした。

【委員】

それは、やっぱり制度的に民間に派遣するのは難しいということですかね。それとも、そういうニーズというのがあんまりないということですか。

【事務局】

民間企業に派遣をしていない理由が、制度的なものなのか、ほかの理由があるのかということについては、ちょっと人事課のほうに後ほど確認をして、文書で回答という形にさせていただきます。

【部会長】

代わって答えますと、実際に派遣している自治体も結構あるんで、地方公務員法上の制約とか、そういうものは全くないです。ただ、余力というんですかね、人員の余力が多分全然ないんだと思います、推測するんですね。

行政管理課長は何かご存じですか。

【行政管理課長】

そういった制度のことについては、ちょっと行政管理課のほうでは、企画政策課の回答以上の回答は持ち合わせていないところでございます。

【部会長】

定員管理はやっておられますかね、行政管理課長、これは人事課のほうですか。

【行政管理課長】

定員適正化計画につきましては、人事課のほうで。

【部会長】

人事課のほうなんですね。はい、分かりました。

【委員】

あと、eラーニングの受講完了率というのは、60%とか 50%というお話だったと思うんです。それで、先ほどおっしゃっていた、受講期間が長かったから、かえってできなかったというところをご説明していたんですけども、eラーニングが導入されるのが初めてだったとかというお話があったと思うんですけども、民間だと、ある職種でeラーニングやってくださいって頼まれたときに、多分、それを受講を完了していなかったということってあんまり考えられない。というのは、業務をするときに、その業務に必要なだから会社としてアサインされているのに、実際に受講がなされていなかったというのは、もうそれ、職員と

してかなり問題になってしまうということで、多分どのeラーニング研修も100%やっているのが普通だと思うんですけども、やっぱりそういうのというのは、行政の場合は、やらなくていいということって一般的にどうなんだろうというのを、ちょっとお聞きしたいと思ひまして、お聞きします。

【情報戦略課長】

本当に、この結果だけを見るとあり得ない結果となるんですが、こちら、理由はありまして、今回のこのeラーニングって、いわゆるサブスクの契約になっていました。1年間幾らということで、どんな教材も受け放題、そういうタイプの実は契約になっていたというのがありまして、そういう意味では、非常に税金が無駄になったとか、そういうことは基本的にはないと。

今回、我々としても、実は長期間にわたってサブスクでたくさんの講座を受けられるものですから、かなり多くの講座を受けてくださいという指示をしてしまったというの、実態はございました。やはりちょっとそこで時間数も多過ぎたということと、なかなか、初めてだったんでどんなものか我々も分からないというところで実施したということで、ちょっとこういった、ふたを開けてみたら、皆さんなかなか全部やり切れなかったということになりました。

今年はやっぱり工夫して、必修科目的にしないで、そのうちの何科目を選択しましょうとか、そういう工夫も今年からやるようにして、このあたりきちんと、研修も業務ですので、業務としてきちんとできる形にちょっと再構築もしたということがございます。

なかなかちょっとこういった形の研修って通常、これまでやっていたeラーニングは、大体それなりのお金を払って、もう何時間コースって決まっていたんで、それはもうやらないと絶対いけないようなので、そういうのはやっていたんですけども、今回のこの区で導入したeラーニングが、23区全体で共同調達した形で実際やったものでして、そういった1人当たり幾らということで、どれだけ講座を受けてもいいですよとって、膨大な講座の中から選択しているタイプのものでしたので、ちょっとこういう形になってしまったのかなってございました。

そういう大きな反省点でございましたので、今年はもうちょっと実現可能なところで、しっかりと口座数もセレクトしてやるような形に、ちょっと改善を図ったというところでございます。本当にこの数字だけ見ると、非常にあり得ないような形になっていますので、評価も今回はC評価ということで、様々のところでさせていただいて、非常に反省しているというのが実態でございます。申し訳ございませんでした。

【委員】

ありがとうございます。

アセスメントみたいなものは、だから、eラーニングって受けっ放しで、別に流しっ放しにしちゃうケースというのがあると思うんですけども、それはアセスメントみたいな形で、テスト形式で、そのテスト7割取れないと受講したことにならないみたいなものをやっ

ているということにはなっていないのでしょうか。

【情報戦略課長】

講座にもよるんですが、多くのものがそういった形で、最終的に修了テストを受けて合格しないと修了にならないタイプのeラーニングのものになっております。

実際に、誰がどれだけ受けたかというのは、今回、システムの後になって、ちょっといろいろと操作が必要だったんですけども、データベースから抽出して解析してみたところ、完了率がここまでしかいっていなかったということに唖然として、もう終わってしまっていたのでどうしようもなかったというのがございまして、そのあたり今回工夫して、もうちょっと違う形で進行管理をしていこうということは、今考えているところでございます。

【委員】

ありがとうございます。

あともう一つ、やっぱり全社的にITの、今どういう形で、先ほどの新宿区情報化戦略計画みたいな形で、全庁の職員がどんな方向に向かっているかというのを、今おっしゃっているのは、サブスクリプションでほかの業者に任せてeラーニングしているというお話があったと思うんですけども、自分たちの、全庁でどういう方向に向かっているかという、この新宿区情報化戦略計画に基づいて、ITの内容をこういう形で進めていますみたいなeラーニング研修というのは、自前で行うことができる必要があるんじゃないかなと思うんですけども、そういった機能というのは、新宿区のほうでは持ち合わせていないのでしょうか。

【情報戦略課長】

こちらの計画につきましては、新宿区DX人材育成推進方針というのをつくっております。それに基づいて実施しております。

実際、今回のサブスクというのは、膨大な講座の中から、我々がどの講座をカリキュラムとして組むかというのを、ラーニングパスを組んで、それを対象者ごとに合わせて提供するというやり方のものでございますので、実際の研修企画については、情報戦略課のほうと、あと人材育成等担当課のほうで連携しながら、今進めているところでございます。

ですので、膨大な様々なメニューありますが、その中から、管理職についてはこのメニューでやりましょう、係長級、またDX推進リーダー級にはこういった形でやりましょうと、一般職向けはこういった形でやりましょうという形で、メニューをセレクトして、その中、サブスクで今は様々なカリキュラムを独自に構成して展開できる、そういったものを導入していますので、そのあたりは自治体のあるべき姿に向かって人材を育成していこうということで取組を始めたばかりでございますけれども、こういった形では進んでおります。

これまでも人材育成担当のほうで、一般の研修の一環の中でこういったICT系の講座あったんですけども、本当にワードとかエクセルとかの使い方から含めてやっておりますけれども、もうちょっと戦略的に、そのあたりを階層に分ける形で進めていくということがちょうど昨年度から始まったというのが、今の現状でございます。

【委員】

ありがとうございます。

ITに限らず、今のこの情報戦略課長さんのいらっしゃる部署と人材育成の部署って、多分本来別々であって、eラーニング研修をマネジメントしている部署というのは、やっぱり人事部みたいなところがやっているんだと思うんですけども、そのeラーニング研修のファンクションを外注するというのは結構、何か遅れているのかなというか、もしかしたらeラーニング研修というのは別に外注しても、それ自体が大したコストにはならないんじゃないかと。ならないんであればそれでいいのかもしれないけれども。

だから、必ずしも情報システム、情報戦略課長さんがプログラムの内容を決めるだけで、その後、内容はもちろんいろんな、自分たちで外注先が持っているコンテンツから引っ張ってくるだけでも、今の自治体の情報化戦略を決める上で十分な対策になっているんだということは理解しました。

あともう一つ、ITに関する民間資格をどの程度持っているというところとかは、これって、どちらかというと、やっぱりタレントマネジメントをしているかということだと思うんですけども、今のお話をお伺いする限り、何かタレントマネジメントをするようなツールがまだないような気がするんですけども、そういうのというのは、人事部のほうで行っているような、例えばスキルマネジメントみたいなものを、体系的に何かソフトウェアを使って管理しているとかっていうことって、これは情報戦略課長さんに聞いても恐らく答えられないんじゃないかと思うんですけども、そういうファンクションというのは区の中にはないんでしょうか。

【情報戦略課長】

私のほうから答えられないんですけども、システムのいうと、そういうシステムは入っていないと認識しています。

今、そういうものはやりですね。非常に、これからそういったものが求められる、これは情報戦略課長のコメントではない一個人のコメントですけども、非常に情報システム部門は人材流出も激しい状況になっております。優秀な人ほど民間に転職してしまうということが実態として、育てた技術者が、民間のほうで給料がいいもんで流れてしまうという実態も起こっている中では、非常にそういった部分をきちんとコントロールして、逆に民間からも引っ張ってこないとか、そういうことが特に専門性の高い分野は求められているなど、今後非常に大きな課題だと思っているところではございますが、まだ現状では、あんまりそういった部分で大々的な、今考えていると思いますけれども、現時点でまだそんな状況なのかなというふうに思っています。

【事務局】

すみません、ちょっと補足させていただきます。

今システム入っていないということは、恐らく区として管理できていないというのが実態かなと思うんですけども、誰がどのスキルを持っているかというのを、やはり適材適所

の人材、適用していくためには必要なものだと思います。

これ、もしよろしければ、人事課にそういったスキル、資格ですとか、こういった考え方で、一応は毎年私たちもシートを書いていまして、資格についても人事に提出しているシートがあるんですが、その管理というか、どう活用しているのかというあたり、もしよろしければ人事課のほうに確認させていただければと思います。

【部会長】

では、確認をお願いします。

自治体で、タレントマネジメントシステムを入れているところはぼちぼち出始めているんですけども、いわゆるカオナビとかタレントパレットとかですね。自治体向けのやつも開発されて、それを導入しているところも出ていますから、全国的にいうとまだ数十程度で、私も入っている総務省のある研究会で、そのことについてちょっと取り上げて、来月の初めぐらいに報告書が出ます。各自治体もどんどん導入しましょうということで発破をかけるので、多分これから入れていかれる自治体も増えてくるかなと思います。

それないと、従来の人事の勘と経験でやるというのはちょっと不可能な時期にも来ていると思うので、そういったスキルマップ、せっかくDX人材スキルマップつくっていただいているんですが、どこに誰がどのぐらい入っているかって全然、今分からない状態で動いていると思うんですよね。それをちゃんと管理できるようなものが必要だと思うし、それが人事異動だとか人事配置にやっぱり生かされる必要があると思うんですよね。それが今、大多数の自治体ではできていないんですよね。残念ですけども、それが実態かなと思います。

ほかに、ここまでのところでよろしいですかね。

【委員】

先生にご質問したいんですけれども、eラーニングの研修というのは、今お話をお伺いすると、アウトソーシングしているようなケースが行政は多いみたいなことなんだと思うんですけれども、eラーニング自体は、インソーシングというか、だから、自分たちでマネージするということは、ほかの自治体とかもやっていないんですかね。

【部会長】

これは自治体によってまちまちで、もともとの研修予算がどんどん減らされてきたことによって、集合型の研修だとか、そういうことがやりにくくなっているんですね。昔は階層別研修ってかなり手厚くやっていたんですけども、それから新規採用研修も、1か月ぐらいいやっている自治体も多かったです。今、新宿区でもちょっとですね、2週間ぐらい、1週間ぐらいですかね。事務局の方が入られた頃はどうか。

【事務局】

続けて受講するというより、必修の研修を飛び飛びで受講する形でした。

【部会長】

飛び飛びね、なるほど。

昔の自治体だと、1か月ぐらい初任者研修とか新採研修やっていた自治体も多かったんで

すけれども、今そういうのなくなってきました。やっぱり人手不足もあるし、できないということで。あと研修って、やっぱりそれだけの人が一遍に同じ場所に集まると、結構機会損失も出るし、いろんな費用もかかるということで、どんどん廃止されて。でも、どんどん廃止されてきたけれども、ちゃんと育成しなきゃなんないよねということで、今、バージョニング産業のU d e m y ですかね、何を使って、U d e m y を使っている。いろんなところが提供しているものがあるので、それをチョイスしてやっている自治体はかなり増えてきたと思います。

ただ、おっしゃるように、これはどういうスキルをどういうレベルで磨くかということの、それは、設計図はやっぱりこっちのほうで書く必要があって、お好きに受けてちょうだいって、それじゃ全然話にならないので、やっぱり何と何を受けてもらうということが、選択型にしる必修型にしる、必要になってくると思うんですね。

このeラーニングで、かつ、デジタルでいうと、私は情報セキュリティに関する研修は、全ての職員が必ず受けていなきゃ駄目で、たった1人がU S B で何か持っていっただけで、尼崎市なんか大騒ぎになりましたけれども、ああいうことが起きないように、これは必修研修として、多分U d e m y の中にもありますし、J L I S が提供しているものもあるんですよ、無料のやつが。そういったものをやっぱり強制的に受けさせる、受けていない人はパソコン使わせないぐらいのことを多分やらないといけないなとは、個人的には思っています。

私の大学でもいろいろ、これを受けろ、あれをとって来ていて、そのうちセキュリティのものを受けていないとペナルティーが来るんですよ。科研費とかの応募ができなくなっちゃうんですね。そういう、受けてある程度の点数を取っていないとパソコン使えませんが、そのことを、私はやってもいいのかなと思っていますが、そこまでやっている自治体は多分、ほとんどないと思います。

どうぞ。

#### 【情報戦略課長】

情報セキュリティ研修に関しては、こちらのeラーニングではなくて、ただ、これもやはり実際人を集めてやる研修になるので、新規採用の人、あるいは新宿区に転入してきた方には必ずやっています。あとは、毎年毎年のいわゆるセキュリティポリシーの理解度を、こちらは座学ではなくて、いろんなやり方でやっていますけれども、質問に答えていって、一定以上できていないと課題を所属でやり直すみたいなタイプの研修といいますか、そういう学習の機会というのは、毎年必ずは設けています。

ただ、なかなか、ご指摘のとおり、それで十分では本来ないぐらい、これ重要なもので、今後eラーニングなんかも使ってどうやってやっていけるかというのも、技術的にはなかなかできなかったんですけども、ただ、昨今T e a m s なんかも入ったので、内部で動画を使った研修というのも十分できるようになってきているので、そういったものを使いながら、多くの人がそういう研修を受けられるような体制というのは、本当構築していかないと



いけないと思っていますし、やっと思える状況にはなっているかなというのが現状でございます。

【部会長】

ありがとうございます。

ほかに、よろしいですかね。

じゃ、16 番までは以上としまして、ここで行政管理課長はご退席されます。ありがとうございました。

続いて 17 番ですね。よろしくお願いします。

【情報戦略課長】

17 番、私からでございます。

こちらは、基幹業務システムの基盤の整備のところでございます。事業経費が 10 億円近いが、これは令和 6 年度単年度でかかったものか、また、運用コストなどは令和 7 年度以降また別途かかってくるのかというところでございます。

こちらは、結論からしますと単年度でかかったものでございます。令和 7 年度以降は各課に今度は、こちらの 10 億円というのは、これまで情報戦略課のほうに計上されていた経費でございますが、7 年度以降は各課にこういった運用コストは計上されることになります。情報戦略課には、今後経費としては、そういった連携するサーバーですとか、全システムに関連する部分が残るということで、これまでホストコンピューターを使って、主力のものは去年までは情報システム課のほうで全部管理していました住基ですとか税務、あと年金、こういったものが今回ガバメントクラウド化されたことによって、各主管課のシステム管理ということに移行したというところでございます。

経費の 10 億円のご説明は以上ということでございます。

【部会長】

ありがとうございます。

ただいまのご説明に関して、追加質問。

どうぞ。

【委員】

この 10 億というのは単年度でかかっていて、そうすると、令和 7 年以降もかかり続けるということではないんですか。

【情報戦略課長】

この 10 億円は、いわゆる運用コストではなくて、今回これまでホストコンピューターで動いていたデータを、新しいガバメントクラウドの標準システムに移行するお金、また、その標準システムを、ガバメントクラウド内に構築するためのお金ですね、そういう一時的な一次経費ですね、そういったコストでございまして、ランニングコストはこれとは別にかかっていきます。

【委員】

ランニングコストは幾らぐらいかかっていくのですか、これから。

【情報戦略課長】

こちらかちょっと、かなり、どういう数値でやっていくかで大分いろんな数値が出てくるんですけども、ちょっと予算ベースなんですけれども、昨年の段階でちょっとまとめた資料になります。令和7年度はランニングコスト、計上コストとしましては大体7億2・3千万ですかね。ただ、これも基幹システムと言われるもの、基幹20システムに関してのみです。そのほか、基幹システムと言われていないものについては、ちょっと各所管課の計上になってきますので、今ちょっと数字を持ち合わせていないんですけども、こちらの今の基幹業務システムの基盤の整備という関連からする、この対象となっている国が今定めている20業務、それについてのランニングコストとしては、7億2・3千万かかるであろうということですよ。

それと、構築一次経費は来年度もまだ、税務課ですとか生活保護ですとか後期高齢者医療システムとか、その辺でまだ構築が今年度実施していますので、そういったものはまた別途かかってくるというところでございます。

【委員】

ありがとうございます。

今は、情報戦略課でマネジメントされているものというのは、もちろん整備のところもそうですけれども、運用のところもあって、当たり前だと思うんですけども、その運用のところも各、今おっしゃっている生活保護だとか、いろんなブレイクダウンがあって、あちこちの部署の予算の中に組み込まれているから、本当の意味での情報システム関連コストって、今2,500億ぐらい新宿区の予算がかかっていると思うんですけども、大体何割ぐらい、何割もいかないと思うんですけども、何億ぐらいがこの情報システム関連コストっていうコストになるんでしょうか。

【情報戦略課長】

こちらが、ちょっと今、手持ちの数字でやはり持っていません。何を情報システム関連コストとするかという定義をちゃんとしっかりした上で、この積算というのははしないといけないのかなというところでは思っています。

これまでは、まさに基幹システムと言われる住民記録ですとか税務とかというのは、全部情報システム部門が持っていたので非常に分かりやすく、大体そのあたりが大部分を占めていたところではございますが、それぞれが今、管理するということになりましたので、ちょっとそこについては、全体でどのぐらいかかっているかというのは、ちょっと捕捉していかないといけないのかな。

ただ、何を本当にシステムとするかって、非常に難しいところもありまして、昨今ですと、利用料ちょっと払って、ネット上にあるものを使うというのも情報システムとなってきますし、自前でサーバーを持っていてやっているというたぐいのものがどんどんなくなってきているという中で、その積上げはいろんな数字が、国とかから調査も来るんですが、都と

か国からですね、その都度、こういった調査ですによっていろんな数字が出てくるというのが、今の実態なのかなというところです。

明確に今出しているのは、基幹業務システムは幾らですかというのが、全国でやっていることなんで、これは比較しやすいということで、今これだけは明確に出しているんですが、申し訳ないんですが、ちょっとほかのものを足したものがどのぐらいの規模になっているのかというのが、今ちょっと手持ちで数字がないです。とはいえ、こういったご質問、今後たくさんいただくと思うので、ちょっと持っていなきやいけない数字かなと思ったところでございます。

【委員】

ありがとうございます。

恐ろしいというか、やっぱりなかなか定義しづらいし、なかなか見えない状態に今、なっているというか、だから、群盲象をなでるがごとくのような状態になっているということが理解できました、ありがとうございます。

【部会長】

ありがとうございます。

国のほうも、デジ庁のほうで一括で予算申請になりましたけれども、それでもやっぱり、各省庁に眠っている予算がいっぱいあるんで、これも把握がなかなか難しいものがたくさんあるかなと思います。

それでは、18番は企画政策課ですかね。

【事務局】

では、18番、事業としては計上事業623、行政評価制度の推進についての質問です。

事業経費が240万円とあるが、これとは別に、行政評価を行うことによる職員人件費相当額の概算はどのぐらいになるかというご質問でございます。

まず、行政評価事務に関わる人件費、試算をさせていただきましたので、その総額を申し上げたいと思います。

こちらが1,045万1,396円、ざっくり1,000万というようなところでございました。この内訳としましては、まず企画政策課、私たち事務局職員の人件費というところでございますけれども、こちらが618万6,245円で、あとは各部の評価作業担当者の人件費ということで、これ、幾つかの部署に、こちらも忠実に時間測定をしていないので、大体どれぐらいかかったかというような感覚による作業時間にはなりますけれども、そちらを基に計算をしまして、各部の時間が426万5,151円ということで、合わせて大体1,000万ぐらいかかっているというようなところで試算を出させていただきました。

こちら、時間単価をまず出させていただいて、こちらは2,537円ということで出させていただいて、それに対して、それぞれかかっている時間というのを積み上げて計算させていただいたら、こういった結果となりました。こちら、ちょっと参考の数値としてご認識いただければと思います。

説明は以上です。

【部会長】

ありがとうございました。間接経費のほうもちょっと計算してくださいということで、無理を承知でお願いいたしました。ありがとうございました。

何か質問、よろしいですかね。

それでは、大変お待たせしました。ここから広聴活動ということで、よろしく願いいたします。

【副参事（広聴担当）】

それでは、私から通番 19 から 21、経常事業 624「広聴活動」についてのご質問でございます。

初めに 19 番、区長へのはがきを使って意見を寄せた人の年代別内訳を教えてほしいということでございます。

区長へのはがきにつきましては、区政のご意見やご要望をお伺いする 1 つの手段として、物理的なはがきを用いて意見をお伺いしているというものでございます。こちらの記載事項が、氏名、住所、電話番号と実際のご要望等の内容ということになってございまして、年代に関しましては記載事項ではございませんので、こちらの内訳については把握していないというところでございます。

続きまして 20 番ですね。区長へのはがきに限らず、区民意識調査や区政モニターアンケートの手段として郵送とあるが、今後、原則をインターネットによる手法にシフトしていく考えはあるかというところでございます。

まず、区長へのはがきに関しましては、はがきを使用して郵送でご意見を伺っていますけれども、このほか、区ではファクスやインターネットも活用してご意見、ご要望を伺っているというところでございまして、実態はインターネットでのお問合せが非常に多いのかなというふうに考えてございます。

区民意識調査と区政モニターアンケートにつきましては、まず一定数の対象者を無作為に区民の中から抽出いたしまして、その方の住所へ調査表を郵送するという手法を取ってございます。なお、区民意識調査に関しましては、郵送またはインターネットで回収を行っているということでございまして、区政モニターアンケートについては郵送のみの回収というふうにやらせていただいておりますが、区政モニターアンケートに関しましては、現在 90% 前後の回収率ということになってございますので、現時点でこの手法を変更する予定は、今のところございません。

いずれにしても、郵送とインターネットが両立している事業、こちらを原則をインターネットとするという予定はございませんが、今後のご意見や調査の回収状況、そういったものは踏まえながら、有効な手法については研究をしていく必要があるかなというふうには考えてございます。

続きまして 21 番、しんじゅくトークや区長へのはがきの内容は公開されているのかとい

うところでございます。

しんじゅくトークのご意見等の内容ですね、こちらに関しましては、意見の一部を要約する形で、新宿区の広聴活動と、そういった冊子に掲載をして閲覧に付しているというところでございますが、令和6年度のものについてはまだ完成しておりませんが、8月には作成できる見込みでございます。

区長へのはがきでございますが、こちらは、インターネットでの問合せ等もそうなんですが、公開を前提としてご意見を伺っているものではございませんので、そういった内容をつまびらかに公開しているというものではございません。一方で、区政に関する様々なご意見、ご要望いただく中で、各事業において、よくある質問と回答という形でFAQというものを作成しまして、こちら、区のホームページからご覧いただくと、そういった仕組みはございますので、こういったものを活用して、区民の方には情報収集をしていただいているというところでございます。

説明は以上でございます。

【部会長】

ありがとうございました。

ただいまのご説明につきまして、追加でご質問等ありましたらお願いします。いかがでしょうか。よろしいですか。

ありがとうございました。ここで、広聴担当副参事はご退席いただきます。ありがとうございました。大変お待たせいたしました。

続きまして、22 から 24 が電子区役所の推進、それから 25、26 がオンライン化等の推進ということで、引き続き情報戦略課長様にお願いいたします。

【情報戦略課長】

全て続けてご説明させていただきます。

まず電子区役所の推進、22 番。システムやネットワーク等の運用・保守の事業者はどのように選定・決定しているのかというようなことでございます。

基本的に構築は、ほとんどのものがプロポーザルにより決定されます。その後の保守は、その決定されたベンダーさんが実施するというのが通例でございます。やはり構築者でないと、その保守というのは難しいというところで、そこをちょっと切り分けるほうが非常に非効率ということで、こちらはプロポーザルで決定して、その決定した者が保守・運用をやるということです。

ただ、これまでというのは、大体ハード的寿命があったんで、その単位でプロポーザルをやり直すというのが大体通例でしたが、クラウド化されるとそういうものがなくなるので、今後このタイミングってどうなるのかというのは、実はまだ模索中です。同じシステムをずっと続けていくと、ずっとそういうことになります。

ただ一方で、ガバメントクラウド、標準仕様化されると、この保守ということも標準化されてくるので、こちらは一定の競争を働かせるようなやり方も、今後構築の仕方によっては

可能になってくるのかなというのが、今現状なのかなというところでございます。ただ、現状のガバメントクラウドは、ガバメントクラウドといってもガバメントクラウドの中にオンプレで構築したみたいなの、そういうガバクラですので、この状態だと、とてもベンダーさんを変えるわけにいかないというのが、今現状なのかなというところでございます。

続きまして 23 番の、業務を外注するか内製化するかの判断はどのように行っているかでございます。

こちら、業務委託の考え方としては、まず区の職員でも担える簡易定型業務ですね、こちら、データ入力とか帳票印刷とかヘルプデスク等の委託化というのは検討しております。ただ、区の職員が担うべきでない高度に専門的な知識を要する業務ですね。大規模システムの改修とかネットワーク管理等の委託化ということの 2 種類があるかなということです。

こちらは今、どちらもやはり委託をしないととてもできる状況ではないのか、簡単な部分についても委託をして、職員にはもう少し専門的なものに注力するということのタイプの委託と、高度に専門的なもの、ベンダーさんのほうには大部分を委託しないと、とても維持管理ができないという実態があります。そういう意味では、多くのものがもう委託化してやっていくしかないというのが現状でございます。

ただ一方で、この内製化というの大きな視点でございまして、特に ICT に関する業務以外にこれ全部丸投げしてしまいますと、完全にそのスキル、ノウハウが欠落してしまいます。これは、先ほど申し上げましたが、区のほうで自前のシステム、大きなものを管理していたので、かなり高度なレベルで事業者さんともかなりやり合うことができるスキルを持った職員がたくさんいました。それが、もうほかの自治体の状況などを聞くと、ほぼ言いなりになってしまっていて何も言えないという状況のところも聞くとでございます。

今後はそういったことも踏まえると、一部そういった内製によるものというの組み合わせながら、ローコード、ノーコードツール等、そういったものを内製化との組合せで、また情報戦略部門の職員は一定のレベルを確保できるべく、そういった構築等を業者さんと一緒にやっていくということも必要なのかなというところでございます。

ただ、今こちらは、恐らく全国的に悩まれているところだと思いますが、今後どうやって自治体のこういったスキルを維持していくかというのが大きな課題なのかなと、私も個人的に思っているところでございます。

続きまして、24 番ですね。特定財源、これは電子区役所の推進で、特定財源の社会保障・税番号制度システム整備費補助金としての約 835 万とあるが、これの具体的な用途はということでございます。

こちらは J L I S ですね、電子計算機器の設置等委託交付金というものでございます。こちら、中間サーバー A S P サービスの、こちらは更改に係る経費で 835 万 3,000 円でございます。

こちらの J L I S というのは、マイナンバーカードの発行ですとか、関連する国のシステム全体を管理運営している組織でございます。この中間サーバーというのが、全国の市区

町村の区役所、自治体が、マイナンバーカードなどの情報などを照会するために、こちらの J L I S の巨大なメインシステムに接続するものでございます。その際に、市区町村とこの J L I S の間を中継する役割を持つサーバーということで、こちらの、今回改修に要する経費ということでございました。

続きまして 25 番の、こちらは「行政手続のオンライン化の推進」ということになります。区としての、現在オンライン化すべき手続は幾つあるのか、また、そのうち幾つがオンライン化が完了しているのかということでございます。

まず、一般の行政手続につきましては、事前の相談ですとか窓口での本人確認、大量の添付書類の受取、保管の必要が現状ではあるために、なかなか導入が難しいのもある一方で、アンケートですとか口座の申込み等については、積極的にオンラインの申請の導入を進めているところでございます。

一般の行政手続につきましては、こちら、国が地方自治体は優先的にオンライン化を推進すべき手続として挙げている 48 の手続については、優先してオンライン化すべきものと今捉えておりまして、現在 48 手続のうち 38 手続についてはオンラインでの対応済みでございます。大体 77.6%が終了しています。このほか、区民や事業所等が区に申請を行う、いわゆる行政手続につきましては、大体全部で 1,000 手続ほど今あるということで調査しております。この 130 件程度について、今電子申請をしていますので、大体比率にして 13% 程度の対応完了というところでございます。

続きまして 26 番ですね。こちら、上記と関連しての、電子申請化の進捗は何割程度かということで、今ちょっと申し上げていますね。優先的に進めているものについては 8 割以上が対応していますと、行政手続一般については 1 割程度と。なお、先ほど言いましたイベントや口座などについては 9 割方が対応していると、そういった現状でございます。

ご説明は一旦以上でございます。

【部会長】

ありがとうございました。

追加でご質問等ある方はどうぞ。

【委員】

ありがとうございます。

ちょっと先ほどの質問の中で、12 番のところなんですけれども、IT を担っている人材はどのぐらいいるかというところをご質問させていただいて、結局 IT を担っている人材って、情報戦略課は何名ぐらいいらっしゃるって、区全体で IT を担っている人材というのは、結局何名とおっしゃっていたんだったっけ。

【情報戦略課長】

こちら、正確に何名というのはなかなか、情報戦略課としては 30 名です。ただ、情報戦略課の職員だけで全てとてもやっておれません。各システムに最低でも 2 名は専門の担当者が、どこのシステムも大体います。大きなシステムですと、もう少し大きなチームでも

っています。そういった形になっていますし、特に、よく主管課にいる職員は、専門的にそのことのみをやっている職員ではなく、ほかのこともやりながらやっているというやり方になりますし、多くの職員が、現状このシステムを使わないで仕事をするということは、ほぼほとんどの仕事でできませんので、そういう意味では、全ての職員が実際に機器を操作して扱っているということで、つまり、担っている人材がどのぐらいいるかということの捉え方ですけれども、先ほど言いましたレベル2の方ですね。与えられたシステムをきちんと使える方という意味では、ほぼほぼ、事務職はほぼ100%に近く使える。使えないと仕事ができないという意味で、そういう意味では担っているとも言えます。

ただ、そこで何からのトラブルが生じたときですとかシステム改修が必要なときに、ベンターさんと話合いをしたりとか、そういうことを担うというスキルを持つとすると、恐らくレベル的には3に該当する方、恐らく2割程度はそういったことを、担当になればできるスキルを持った職員はいるのかなというところ。

そんなちょっと捉え方で、明確にシステムの担当者が何人いますというのは、はっきり言って、数字が明確にちょっと出る状況ではないのかなと思っているところでございます。

【委員】

ということは、今の2割とおっしゃっている母数というのは、何人ぐらいのお話なんでしょうか。

【情報戦略課長】

恐らく2,000人弱ぐらいでしょうかね。

【委員】

2,000人のうちの2割だから、400名ぐらいということ。

【情報戦略課長】

そうですね。専門職の方でもシステム使っていますので、事務職だけということではないです。恐らく区の職員全部で2,500人ぐらいおりますので、そのぐらいは間違いなく。使えないと、もう今仕事はできません。そういう状況だということで、一般に行政が遅れている、遅れていると言われていますが、そこまで遅れてはいないと私は思っています。皆さんかなりできる職員はたくさんいないと、もう今、仕事はできない状態にはなっている。

多くの行政の仕事というのは、システムありきで進めてきた長い歴史の中でやっている。最先端のいろんなDXというのは入っていないかもしれないんですけれども、基本的な業務を運営するために必要なシステムの知識というのは、皆さんもう持っていないと仕事はできないというのが現状なのかなと思っています。

【委員】

ありがとうございます。

22番の質問に戻って、結局システムとかネットワーク等の運用保守事業者というのは、今何社ぐらいアポイントされていらっしゃるんですか。

【情報戦略課長】



申し訳ございません。こちらも、正確に何社というのはちょっとつかみ切れていないですが、かなりの数があります。ただ、昨今傾向としましては、システム標準化で多くの事業者が自治体の業務からもう撤退を表明していて、かなりちょっと、特に大きなシステムも収束化されています。元大手の数社にだんだん大きなシステムはなっていますが、ただ、各主管課で扱っている様々なシステムは、小さなベンチャーも含めていろんな事業者さんも入っていますし、それこそSaaSの仕組みに、クラウドで利用料だけ払えば使えるような仕組みになると、毎年毎年入札やプロポーザルでまた業者を変えることも可能になってきていますので、かなりの数のベンダーさんとのお付き合いがあるというような認識でございますが、明確に全てのシステムでどのぐらいの業者と関わっているかというのは、ちょっと調査したことは今はないです。

【委員】

建前論的なあれだと思うんですけれども、運用とか保守のアウトソーシング事業者って、やっぱりその機密保持がどうなっているのかとか、あと性能保証をサービスアグリーメントに基づいて契約をして、その性能指標を分析していくとかということをやっていく業務自体は、先ほどおっしゃっていた30人がやるというよりは、むしろその400の方が判断して、各所でやっているというような形なんでしょうか。

【情報戦略課長】

その部分につきましては、各所管にそこまでの専門性はないという認識でございまして、現在のやり方としましては、情報戦略課に情報化検討部会という、そういった専門の検討組織を設けておりまして、そこには結構専門性の高い情報戦略課の職員も置いていることと、そこに、係長級ですけれども、人事とか財政とか、そういったシステムの導入に関する費用対効果も含めて総合的に検証する組織体を持っていまして、システムの導入のとき、システムを改造するとき、リプレースするとき、そういったときは、全部その検討部会で諮った上で、果たしてそれが適切かどうかというものをしっかりと審査した上で、可否判断をした上で、それが通らないと予算がつかないという仕組みで、今運用していますので、その辺については、専門性を持って担保しながら進めています。

これがないと、主管課のほうで入れたものが、入れてみたけれども使えなかったとか、昔そういう事故がたくさん起こりましたので、そういったものでしっかりと丁寧に進めていくという体制は、今でもしっかり維持しながら進めているところでございます。

【部会長】

よろしいでしょうか。

【委員】

すみません、追加でお聞きしたいんですけれども、情報戦略課のほうには、システムやネットワーク等の運用、保守の事業者の方が常駐されているということがあれば、何名ぐらいいらっしゃるのか教えてください。

【情報戦略課長】

現在、常駐しているかどうかというのは、システムの導入開発初年度というのは比較的、ほぼ常駐の状態になっているというようなことも各所管にはございます。ちょっとその状況まではつかめていないですが、ただ、経験上、大体1年目ぐらいというのは、ほとんど業者の方がいるような状態じゃないと回らないことが多いですので、かなり、いつでもいるような状態で、特に大きなシステムの場合は、そこにベンターさんのほうから、常駐ということではないんですけれども、必要性があっていつもいるというぐらい常駐でいるようなことが多いです。

情報戦略課の常駐といいますと、まずは、マルチベンダー委託というもので、これは様々な、ヘルプデスクですけれども、いろんなパソコンとか使っている中で、そういうのが起こったときの対応をすることで委託している、そういう常駐の技術者の方が、今1.5人相当常駐しています、情報戦略課のほうに。そのほか、今、このイントラネットシステムのほうで、今1人常駐があります。現在は、常駐でいるのはその2名の方で、あとは何らかの、例えば、少し大きな改修があるですとか保守作業があるとか、そういうときはかなり、1週間ぐらい詰めていたりとか、そういうこともありますけれども、その辺は常駐と言わないんです、そういった場合はベンダーの方が詰所にいろいろな作業をやっているということを、非常にシステムの改修とかあるたびですとか、保守メンテがあるたびに、そういう体制を組んで実施したりしています。

ただ、昨今は遠隔でかなりできるようになっているというのもありますので、大分この詰めている人も少なくなっているかな。ただ、セキュリティ上、区の中にいないと扱えないような場合に、業者さんが少し常駐してやると、そういうようなことをやっていたりします。

ちょっと正確な数字はつかめていないんですけれども、大体つかめている、常に常駐でいるというのはそのぐらいの感じで、今業者さんがいるという状況でございます。

#### 【委員】

それは、何か不具合というか、例えば情報が流出したということがあったときに、即時に対応するには特に置いていなくて、そういうことがあったときも、遠隔で一度そういうところに問い合わせをするという形になっているということによろしいでしょうか。

#### 【情報戦略課長】

まず、そういった不具合で、情報流出とかというのはほとんどないんですけれども、システムの不具合が起こったときは、まだ初動体制のスピードのためには常駐の人がいて、まずできることをやって、すぐにそういうときは遠隔の部隊と、あと応援部隊がすぐ駆けつける体制を取って、障害の規模に応じて、その都度その都度対応するということなんです。

やっぱり常駐が必要なのは、毎回毎回問合せしたり遠隔でやるよりも、いてしまった方が効率がいい場合に置いているというような、そんなイメージで、昨今はただ、なるべく常駐しない方向で、経費もかかりますので、丸々その人件費はかなりの高額になるので、極力常駐しないでいいような環境を、システムをアップデートするためにどんどん今、シフトはしているのかなというところでございます。

かつては、もっとたくさん常駐さんはいたという状況でございます。

【委員】

ありがとうございました。

【部会長】

ありがとうございます。

ほかに、よろしいですかね。

はい、どうぞ。

【委員】

もう一点だけ。

先ほどおっしゃっていた情報戦略課のほうで 30 名の方いらっしゃるというお話で、その一方で、人材流出が進んでいるというお話がちょっとあったと思うんですけども、やっぱりそれは、民間と比較した場合、かなりお給料の差があるということが 1 つの原因ということと、あと、大体辞めていく方というのは何%ぐらい 1 年間に。だから、30 名のうち、辞めていく方というのは、せいぜい 1 年 1、2 名とかそのような、回転率みたいな形だと何%ぐらい辞められていらっしゃるのでしょうか。

【情報戦略課長】

そこまでものすごい数が出て行っているということはないですけども、年間 1 人とか。ただ、辞める理由は様々でございまして、ちょっとそこは明確に、給料とかそういうことをヒアリングしているわけじゃないから分かりませんが、ただ、明らかに昨今は、かなり民間のほうがお給料が、特にこういった専門性が高くなってくると全然違ってくるとは、非常にその辺の技術者不足というのがあるので、ニーズもあって、様々そういうようなヘッドハンティング的な声も裏でかかっているのかなという感じも感じます。

ただ一方で、逆に民間の働き方がちょっと嫌で、もう少し落ち着いて働きたいとか、システム系の人たち、大変な働き方しているのも、そこで民間から来る方たちも一方では、辞めて、経験者採用で入ってくる方もかなり数もいるというところではございます。

ただ、昔はまず公務員から辞めていくという方はあんまりいなかったんですけども、最近明らかに、まだ若い状態で辞めるという方が増えてきたなって感じるところではございます。ただそこは、公務員でいると、ずっと情報システム部門にいるかというわけでもなかったりもしますし、そのあたり、自分ももっとここを突き詰めてやりたいという、そういうところで転職していった、これは聞いてみましたらありましたし、この分野をもっと専門的に、面白くなっちゃったんで突き詰めていきたいんだよということで転職された人もいるというところではございます。

理想的には、交流がもうちょっといろいろとできたりすると、本当はいいのかなと。特に民間での経験がある方が来たときは、非常に即戦力として、非常に新しい知見が入ってくるので有効ですし、今年もそういった民間経験者のシステムの専門家の人が 2 名入ってきて、非常にいいですね。これまでとは違った経験を持った方が職員に加わるということで、そ

のあたりは様々です。

先ほど、ちょっと優秀な人がこの間出て行ってしまったんで、ちょっとそういうことを言ってしまいましたが、明確にそれが3割いなくなるとか、そういう状況では今はないというところでございます。

【委員】

ありがとうございます。

【部会長】

ありがとうございます。

ほかによろしいですかね。

それでは、情報戦略課長には長時間、非常にたくさんの質問にお答えいただきましてありがとうございました。

以上で、情報戦略課に対する質問全て終わりましたので、ここでご退席いただいて結構です。大変ありがとうございました。お世話になりました。

ちょっと4・5分休憩取りますか。

( 休 憩 )

【部会長】

それでは、再開させていただきます。

先ほどの続き、質問27からヒアリングを再開いたします。

それでは、27から29が59の関連ですね。対策課長のほうからよろしくお願いします。

【滞納対策課長】

では、まず通番27番ですね。下記の事項について、区税と国保料の両方の情報を教えてほしいということで、滞納の規模、そのうち回収できなくなる債権の割合、債権回収が滞る主な原因として挙げられるものについてです。

まず、滞納の規模でございますが、令和6年度の決算ベースで申し上げますと、区税が、滞納者数が約1万5,000人、未納額が約14億円、国保料につきましては、滞納世帯が約3万4,000世帯、未納額は約40億円というところでございます。

回収できなくなる債権の割合というところでございますが、こちらのほう、年度当初にその年度に納めないといけない保険料の総額、それに対しての割合ということで申し上げますと、区税のほうにつきましては約0.2%、国保料については約5%というのが令和6年度の実績でございます。

滞納となる原因として主なものというところでございますが、税、国保料ともに、実際に財産がない、そういったところで、実際に欠損という形で回収不能というところになっているというところでございます。

続きまして28番、他区との比較情報があれば教えてほしいということについてでございます。

こちらのほうにつきまして、他区の滞納者数であったり滞納世帯、未納額、そういったと

ころについては、ちょっと情報として把握していないところではございますが、収入率というところで申し上げますと、まずこの収入率といいますのは、年度当初に納めないといけない税額であったり保険料、それに対して、実際に納まった額の割合、納付された額の割合というところになります。それにつきまして、まず区税のほうとしましては、新宿区 97%というところなんですけれども、他区を見ましても大体 97%から 98%というところで、他区と比較して、大体同じぐらいなのかなというところで認識しているところでございます。

続きまして、国保料のほうにつきましては、特別区全体というか、平均が約 8 割というのが収納率というところでございます。新宿区は 70%前半というところなので、他区と比べて、その数値は低いというようなところになってございます。ただ、傾向として見られるところとしまして、外国人居住者の多い区につきましては、収入率が特別区平均より下回っているところが多いのかなというところで分析しているところでございます。

続きまして、29 番でございます。職員研修の回数が 54 回と多く、業務内容がそれだけ複雑であると推察するが、研修内容について具体的に教えてほしいというところでございます。

こちらのほうにつきましては、大体テーマ数でいうと 15 テーマぐらいで、どうしても全員を集めて 1 回でやるということができないので、人数を区分けしてやっておりますので、そういったところで延べ回数が多くなっているところでございます。

内容としましては、まず、基礎研修ということで、しっかりと、例えば、税務の知識ある者については国民健康保険の知識がないと、国民健康保険料の知識がある方については税の知識がないという状況でしたので、まず、制度をしっかりと理解するというところ、ここに時間をかけてやらせていただいているところです。

あとは、実際の納付相談のロールプレイングですね、そういった実際の事例みたいなものを出させていただいて、どういう対応をしたほうがいいのかとか、会話のシミュレーションですね、そういったことをやらせていただいたというところでございます。

回答は以上でございます。

【部会長】

ありがとうございます。

収納率向上については後ほど質疑がありますので、それ以外の点で何かご質問等ありましたら。

【委員】

ちょっと聞きそびれちゃったかもしれないんですが、区税のほうは 1 万 5,000 人が滞納していて、10 億円とおっしゃっていましたか。

【滞納対策課長】

14 億円です。

【委員】

そうすると、1 人当たりにすると、ちょっと電卓がないんであれですけども。

【滞納対策課長】

10 万ぐらいですね。

【委員】

1 人 10 万円ぐらい滞納した。

国保のほうは 3 万 4,000 人で 40 億。

【部会長】

3 万 4,000 世帯ですね。

【委員】

3 万 4,000 世帯ですね。結局、回収率といったときに、1 年目は回収できなくて、2 年目、3 年目で回収できるというケースだと、最終的に残って切り捨てる、だから、民間でいうと償却するという状態になるものというのは、0.2 とか 5 よりさらに下回るということですよね。

【滞納対策課長】

ご指摘のとおりと認識しております。

【委員】

それで、最終的に回収できない率というのは、何%になりますか。0.2 とか 5 とかじゃなくて、恐らく 2 年目も 3 年目もその回収努力をしようと思うんですけども、そのときは、それで最終的に残るのは何%。

【滞納対策課長】

ご指摘のような統計の取り方をしていなくて、毎年度当初、税も国民健康保険料も 6 月に調定というか、新しいものが立つ。さらに、前年度までに納まらなかったものについての合わさったものが、その年度に納まらないといけない額ということに対して、どれだけ欠損という形で、民間でいう回収不能ということで償却というかしている額、その数字は出しているんですけども、それぞれ細かく、実際一人一人の部分で見ていって、実際、税であれば 5 年、国民健康保険料であれば 2 年という、この時効期間であったりとかあるんですけども、それを考えた上で、どれだけの人が焦げついているかとかって、ちょっとそういった統計は取ったことがないというところです。

ただ、傾向としまして、まず税のほうで言いますと、現年度優先ということで、まず税が新しく立った年度、翌年度に繰り越さないように、しっかり対応していこうということで取り組んでいるところでございます。2 年目以降になると、逆にやり尽くしているので、財産調査とか含めて。なので、なかなか 2 年目以降になってくると回収率がかなり低くなっているという現状はございます。

【委員】

私が知らなかったこととして、税金は 5 年で回収するということと、国保は 2 年という、その時効があるということ。それって、でも、何かあれですね、5 年間で回収しないというのはあれですけども、2 年間で時効になっちゃったら、支払わなくて済んじゃって、ある

意味逃げられるというような状態になっちゃうということですか。

【滞納対策課長】

時効期間 2 年ということで、かなり短い中なので、そこはしっかり、今回税と国保一元的に取り扱うということで対応する課としてできておりますので、そこは公平性を担保するということで、納付ですね、意識を持っていただいて取り立てると、徴収するということろ、しっかり取り組んでいきたいというふうに考えてございます。

【委員】

その 2 年とか 5 年というのは、これはもう国の制度として決まっていることですよ。

【滞納対策課長】

はい、法律で決まっているところでございます。なので、全国一律でございます。

【部会長】

保険のほうですけれども、その未納期間中にお医者さんにかかったら、どういう状態になるんですか。

【滞納対策課長】

そちらのほうにつきましては、実際滞納者に対して医療機関の受診がどうかというのは、医療保険年金課のほうで判断してやっているものなので、ちょっと私のほうで正確に申し上げにくいところではあるんですけれども、実際、滞納があるから全く医療機関受診できないとか、そういう形にはなっていないかと思うんですよ。個々の事情を見て、対応されているのかなというふうな認識でございます。

【部会長】

保険証を取り上げたり、保険証の番号を無効にしたりという措置は取っていないですよ。

【滞納対策課長】

基本的には取っていないというふうに認識しています。

【部会長】

そうすると、医療機関にかかったときは、やっぱり 3 割なら 3 割負担の、その料金だけ支払って医療を受けられるということなんですね。

【滞納対策課長】

ご指摘のとおりでございます。

【部会長】

そうすると、先ほど委員がおっしゃったように、逃げ得というか、インセンティブとしてあれですよ、払わずにも受けられるんだったらいいな、でも法律でそうなら、なかなか難しいですよ。

ほかにいかがでしょうか。よろしいですか。

それでは、30 番から 34 番が区税収納率の向上になります。よろしくお願いします。

【滞納対策課長】

では、30 番です。電話催告により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理由を教えてくださいというところでございます。

これにつきましては、まず、昨年度につきましては、納付案内センターを設置するというところで、準備期間がございました。そういった意味では、1 月は稼働していないということになってございます。稼働月数が違うというところで、最終的な決算ベースでいいますと、電話催告による納付金額というのは若干下がっているというところでございます。

ちょっと補足的に申し上げますと、納付案内センターのほうで行っている電話催告につきましては、おおむね納期限から 1 か月経過しても納付がない方を中心に行っておりまして、要はうっかり忘れといいますか、そういった方を中心に催告を行っているというところでございます。

収入率が下がっている要因というところで、先ほど若干触れさせていただきましたが、2 年目以降の部分のところでの滞納部分、そういったところの回収率がなかなか上がらないというところが要因というふうに考えてございます。

次、31 番です。滞納整理に関わる人員はどのくらいいるのかというところでございますが、約 35 名程度でございます。

続きまして、回収業務を民間に任せることができるのかというところでございます。

こちらの滞納整理業務につきましては、公権力の行使、差押え処分とか、そういったところを伴いますので、やはり公権力の行使という部分については、しっかり区で対応しないといけないというところで認識してございます。

ただ、先ほどの電話催告であったり、そういったところ、催告業務とかにつきましては、民間の活用ができる部分がございまして、そういったところは可能な限り活用を検討して、これまでも進めているというところでございます。

続きまして、33 番です。債権回収困難な対象者は、国や都にも未回収債権があると考えますが、これらの債権回収を一本化し、まとめて管理することはできないのかというところでございます。

やはりこちらのほうは、滞納処分、そういった法的な立てつけですね、そういったところが必要な分野になってございます。なので、多分ご質問の趣旨としましては、1 か所でまとめたところで、スケールメリットで対応されたほうがいいんじゃないかということなのかと思うんですけども、それについては、例えば都のほうで、徴税吏員のほうが実際に区税とか、そういったところの滞納処分もできると、そういう様々な法的な立てつけが必要かなというふうに認識してございます。

そういったところで申し上げますと、区民税につきましては、都民税と一緒に併せて徴収するという形の法整備になっておりまして、それについては、まず区税をつかさどる各特別区で、実際都税と一緒に徴収業務を行っているんですけども、地方税法のほうで、都民税と一緒に滞納整理をやっている関係だと思うんですけども、一部債権回収が困難になったものについて、東京都へ引継ぎというようなことを行っておりまして、東京都のほうでは、



各都内の市区町村のほうの、なかなか回収が困難であったものを引き継いで、1年間というところが原則になりますが、東京都のほうで集約的にその専門部隊で徴収を行っているというようなところが法の規定でございまして、そちらのほうは活用させていただいているというところでございます。

ただ、国のほうとの部分につきましては、法的な立てつけがないのかなと理解しておりますので、そういったところはないところでございます。

続きまして、34番になります。滋賀県野洲市では、生活困窮者の相談窓口において、福祉に関する相談だけでなく、税金、保険料などの相談もワンストップできるような仕組みがあるが、新宿区も同様の取組を実施しているか、また、していない場合は、実現の可能性はあるのかというところでございます。

まず、滋賀県野洲市のような取組は、現状新宿区では行っておりません。現状新宿区で行っているというところでは、納付相談があったときに、例えば多重債務で苦しんでいらっしゃる方であったり、ちょっと生活福祉課のほう、福祉事務所のほうに相談に行ったほうがいいんじゃないかというような方について、相談の中で、相談窓口をご案内するというような対応はさせていただいておりますが、例えば、福祉事務所の職員と一緒に相談を受けると、そういったことは行っていないというところでございます。

新宿区のほうで同じような取組ができるかどうかというところについては、ちょっと滞納者数の、滞納世帯とか、そういったところの規模から、なかなか難しい部分もあるのかなというところはございますが、新宿区で取り入れられるようなところはあるのかどうか、そういったところは今後研究していきたいというふうに考えているところでございます。

私のほうからは以上です。

【部会長】

ありがとうございました。

今のお答えに対して、追加のご質問等ありましたら。

【委員】

ちょっと先ほどのお話に戻ってしまうんですけども、国保について、3万4,000世帯で国保の滞納が40億円ぐらいということで、先ほど70%前半とかということをおっしゃっていた部分と、何か整合していない部分というのは、最終的に回収できないのは5%だけで、最初の発生する国保の未収部分というのは、もっと大きいということですか。

【滞納対策課長】

はい、そうです。そちらのほうは約、6年度いいますと40億円というところですよ。

【委員】

だから、30%が回収できないのを、頑張って回収して残り5%まで持っていくから、25%分は職員の方の努力で回収しているということですね。

【滞納対策課長】

そうですね。国民健康保険料でいいますと、大体毎年、決算のところという未納額40

億円前後になってくるんですけれども、実際不納として欠損になるのは、毎年 10 億円前後というようになってございます。

【委員】

この未納額 10 億というのは、40 億あったところが 10 億になるということは、相当頑張っていると思うんですけれども、10 億円といったときに、3 万 4,000 世帯が 40 億ですから、10 億になった段階だと多分 1 万世帯ぐらいが回収できないということになるんですか。

【滞納対策課長】

少々お待ちください……お待たせいたしました。ちょっと世帯数という換算はしていないんですけれども、世帯数ではなくて延べというところで、期数での部分しか情報として持っていない、今手元にないんですけれども、大体 10 万件ぐらいということですね。国民健康保険料 10 期分で行っておりますので、それを 1 期換算での件数になりますが、約 10 万というところでございます。

【委員】

10 期で 10 万件だったら、1 期で 1 万件じゃないんですか。

【滞納対策課長】

実際に納めていない者が、全員が 10 期分というわけではないので、最大でいうと 2 年分なので、20 期分というふうにあるので、ちょっと正確に、単純にちょっと割り返して出せないというところで、申し訳ございません。

【委員】

この滞納率というか未納率が劇的に改善する方法というのは、やっぱり個別性が強いから、なかなか滞納者から回収することって、どうしたら改善できるんですかね。

【滞納対策課長】

なかなか、どうやったら収納率を上げていくかというところにつきましては、やはりまず、そもそもちょっと収納率が国保のほうが低いというところについては制度上なところで、税のほうについては、一定の収入以下の人については非課税ということで税が全くかからないというふうなつくりになってございますが、国民健康保険料の場合は、収入がなくても一定の金額、7 万円程度の年額の保険料がかかるというところがございますので、やはり生活が苦しい方のところでの、収入が本当に低い、税でいえば非課税みたいなところの部分のところやはり低いということになっているというところがございます。

あとは、近年でいいますと、外国人の留学生とかも増えてきているという中で、やっぱりその部分ですね、未納が増えているのかなというところがございますので、まずは、そういったところ、制度の周知をしっかりと、払わないといけないというところをご理解していただいて、納付意識を高めていくというところが、まず 1 つ必要かなというふうに思っております。

あとは、滞納世帯数がかなり多いというところになってございますが、今回滞納対策課と

ということで税と国民健康保険料を一元的に取り扱う部署ということで新設されたということでございます。これの目的、効果として1つ狙っているところにつきましては、重複滞納者が約3割いると、税側から見ますと。そういったところがありますので、そういったところ、これまで国民健康保険料で手づかなかった部分についてももしっかり対応していきたいというところで、収納率を上げていきたいというふうに考えてございます。

【委員】

今の10億円の最終的に回収できないところなんですけれども、それは、10億のうち何割が外国人からの未納で、何割がお金がなくて払えない方で、例えば、お金があっても払っていないという方はいらっしゃるかもしれませんが、何割ずつぐらいがそういうバランスになっているのでしょうか。

【滞納対策課長】

まず未納額、先ほど申し上げた約40億円のところについては、日本人、外国人別の統計というところは取っているんですけれども、不納欠損の、実際に欠損として落ちる、毎年度大体10億円程度というところについては、日本人と外国人の別の統計はちょっと取っていないというところではございます。

実際に不納欠損になるというところにつきましては、基本的には、少々お待ちください...お待たせいたしました。大体、財産がない云々というところが、6年度でいいますと、約7億円が実際欠損として落ちたというところなんですけれども、約6億円が財産がないというようなところになってございます。あとは、多いところで、生活保護を受給されているような方になったというところで約3,000万ぐらいというところ、あとは、外国人の方で、実際にもう国外に、日本国から出て行ってしまったりとか、そういったところですね。そういったところが約2,000万ぐらい、そういったところが主なところでございます。

【委員】

そうすると、外国人がお金を払わない金額というのは、今おっしゃっていた不納部分の10億のうち、2,000万しかないということですか。2,000万ですね。

【滞納対策課長】

2,000万というのは、海外に行ってしまったという方なので、そうではないです。

【委員】

財産がない中でも、外国人の方いらっしゃる。

【滞納対策課長】

そうです。転出とか行方不明とか、その他徴収が困難云々というところは、大体6,000万強というところですね。こういったところについては、実際に時効を迎えてしまって落ちているというところがあるのかなというところですね。こういったところを減らしていくというところが、重要なというふうに思っております。

【委員】

先ほど、40億の中で日本人と外国人のバランスというのは統計取っているとおっしゃい

ました。それは、どのぐらいの割合なんですか。

【滞納対策課長】

約 26 億円が日本人で、14 億円が外国人というところでございます。

【委員】

そうすると結構、14 億円と 26 億円で、新宿区に住んでいる外国人というのは 2 割ぐらいですね。

【滞納対策課長】

13% ぐらい。

【委員】

13% の人が 14 億円で、87% の人が 26 億だから、やっぱり外国人の方の滞納率というのは、無視できないぐらい大きいということですね。

【滞納対策課長】

しっかり取り組んでいく必要があるというふうな認識は持っております。

【委員】

でも、その 14 億で、最終的に回収できなかった金額というのは、これ、10 億のうち何億かというのは分からないということですか。

【滞納対策課長】

そうですね。そういった部分での具体的な数字は統計として、すみません、取っていないというところでございます。

【委員】

でも、そうすると、回収、ちょっとやっぱり償却債権が損失だから、最終的に。もし、別に日本人と外国人と分けなくてもいいのかもしれませんが、ただ、やっぱりそれは管理したほうがよろしいんじゃないかなと思うんですけれどもね。やっぱり回収率を上げていくという観点で、日本人の原因というのは、財産がないというのが原因だと思うんですけれども、外国人の場合は、もしかしたら本国でお金を持っている、あるいは実際には制度をよく知らないから、お金を払わないで逃げていっちゃうみたいな形になっている可能性があるんで、やっぱり属性別の管理はきちんとしてないと、回収につながっていかないんじゃないかなと思います。

【部会長】

ありがとうございました。

ほかに、よろしいですか。

それでは、ありがとうございます。滞納対策課長はここでご退席いただいて結構です。ありがとうございました。

残りの部分ですね。35 番から 40 番までですね、全部課税事務の効率的な運営ということで、税務課長さんのほうからお願いいたします。

【税務課長】

税務課長でございます。

それでは、通番 35 番ですね。経常事業 648 番の課税事務の効率的な運営でございまして、ご質問いただきました内容が、取組 2、当初課税業務の外部委託について、外部委託した業務の中にエラー処理業務とあり、令和 6 年度は 1 万 8,000 件弱となっているのが、このエラー件数を減らしていくことで、令和 7 年度以降のコストを削減していく予定などはあるかとのご質問をいただきました。

これにつきましては、不要なエラー項目を精査いたしまして、システム上出力させないような形にするというところで調整を進めたいと考えているところでございます。

これ、そもそも不要なエラー項目がなぜ出るのかというところなんですけど、この 1 月から税務システムを刷新いたしました。これは、国が進めているシステムの標準化に合わせたシステム更新だったんですけれども、これまで区がホストコンピューターにより、自前でやっていたときには、かなり細やか、丁寧な処理ができるといったメリットがあったのですが、標準化になりますと、どちらかというと、細かな仕様をそぎ落として、全国統一で基本的なところを押さえることで、コストですとか、あとは毎年のように行われる税制改正、こういうものに対応を迅速にできるようにしようと、そちらのメリットを取ったということで、逆に、なかなか細やかな対応ができない中で、何でもエラーを拾ってきてしまう。

例えば、会社の住所が歌舞伎町 1 丁目 4 番 1 号のところ、1-4-1 になっていたり、歌舞伎町の次にスペースが空いて 1-4-1 になっていたり、そうするとそこで、ああ、いつもと違うねということでエラーになってしまう。ホスト時代には、こういうところはエラーには入らないというようなことで、うまくよけていたというようなことがございます。

来年の 2 月に標準化に移行するんですけれども、その過渡期中で、新しいシステムの業者としっかり調整をいたしまして、そういう不要なエラーを出さないような調整というのが、今進めているところでございます。

次、36 番でございます。事業名は同じでございまして、ご質問いただきました内容が、委託先事業者の利益がどの程度であるか把握しているかとのことでございます。その場合は、経費における割合がどの程度かというところなんですけれども、これ、ご請求いただいた委託経費のうち、どれが、収益率的なものというのは特にご報告はいただいておりますので、また、こちらからもそういったところにつきましては報告を求めてございませんので、結果把握していないというところでございます。

次が 37 番でございまして、36 番に続きまして、この外部委託した業務で、郵便開封業務、給与支払報告書等のシステム入力補助業務、エラー処理業務がございまして、それぞれにかかったコストの内訳でございます。

まず、真ん中の給与支払報告書等のシステム入力補助、これにつきましては単価契約ということで、約 10 万件ほどの件数になっているんです、この金額がトータルで 1,095 万 259 円というところでございまして、処理件数が約 11 万件ぐらいになるんです、割り返しますと 1 件当たり 100 円ほどということになってございます。

残りの郵便開封業務ですとかエラー処理業務につきましては、総価契約ということになってございまして、見積りの段階で一式ということで契約に至っておりますので、こちらについては把握ができないというところでございます。

次に 38 番でございます。これも委託についてでございますけれども、この当初課税業務のシステム入力補助やエラー処理といった業務について、東京都や他区でも同様の作業を行っているのかというところでございますが、直接自治体に確認をしておりますが、例えば、新宿区の業務を請け負った会社の状況を見ますと、世田谷区さんですとか、23 区でも幾つか請け負われているようでございます。また神奈川県、隣であれば川崎市ですとか、千葉県であれば浦安市、そんなところが出てきておりますので、当然こういう単純業務につきましては、委託はどんどん進んでいるものと考えてございます。

次、39 番でございますが、事業経費の多くを過誤納還付金が占めているとのことだが、過誤納還付金が多く発生する原因は何か、また過誤納を減らすための取組を行っているかというご質問でございます。

この過誤納還付金、読んで字のとおり誤ったという字があるんで、役所が計算をミスしたのではないかと思われてしまうこともよくあるんですが、これはほとんどが税額の変更です。それも、納税者様側の状況の変化による税額の変更ということでございます。

具体的には、申告したんだけど、その後、経費として落としたいものが新たに出てきたですとか、あと株の利益、配当等ですと、先に特別徴収しているんですけれども、その精算、結果的に確定申告の時期になりますと、税金が取られ過ぎていたとか、取り過ぎていたとか、そういうような形になって出てきてしまうものでございますので、これはなかなか減らしていくというのは、申告とぴったりにできればいいんですけれども、性質上なかなかそうもいかないというところがございますので、方策としては、明確なようなものはございません。

最後 40 番でございますけれども、給与支払報告書のシステム入力補助において、生成 AI の活用等は検討できないかというところでございますが、確かに委託の中でも、結局パンチ入力ということで入力いろいろ、書類が送付されてくる中で、それをまずはシステムに入力する作業ということがございますが、まずここを、例えば OCR というのは昔からありますけれども、これをより精度の高い自立的な機能を持ち合わせるような AI - OCR ですとか、こういうことは他の自治体でも過去、検証なんかが行われておりまして、認識率も 95% 近く出るというようなお話は存じ上げてございます。

ただこれも、ハードルといたしましては、システムを提供する企業のクラウド上で処理を行わなければいけないと、現段階ではそういうような状況ということで聞いておりまして、どうしても個人情報を入力するということで、その基準、考え方等が、全国統一的に確立されていないと、なかなか安易に、非常にセンシティブな情報を全てクラウドで、読み取りの作業で出してしまうといいのかと、そこは課題であるというお話は伺っております。

ただ、これ、そもそも紙でもらったものを役所が正確に何か機械で読み取るという作業よ

りは、もともと電子でいただければ、それを電子処理がそのままできるわけでした、川上のところから川下のところまで全てデジタル化していこうということで、国のほうも税務業務のDXというところで方策を考えておりまして、電子納付、まずはしっかりやってください、具体的には、国税においてはe-Taxということで、平成16年からスタートしていきまして、インターネットを使った申告ですとか納付ができる。それから、その翌年、平成17年からはeLTAX、eLTAXというのは、e-TaxのeにL、LocalのLをつけて、読み方はエルなんですけどeLTAX、これ、e-Taxの地方税版ということで、翌年から始まっております。

実際に新宿区でも、給与支払報告書という、企業から新宿区内に住んでいる方へ給料をこれだけ払いましたよという報告をまずいただいて、それを基に税額計算していくんですが、その報告の75%ほどが既にこのeLTAXによる電子的なご報告をいただくようになってございます。これを、まずはしっかりと高めていくことで、業務の省力化、これは企業様においても、手書きですとか、何かワープロ等で打ったものを紙で、それを郵送で送るとかではなくて、そもそも電子的にインターネットを介して役所に送っていただくことで省力化が図れますし、受け取る役所側も、先ほどのようにその後の処理が、そのまま電子で来ておりますので、何かOCR、AI-OCRで読み取ってからというような作業もなくなりますし、その分の委託経費も大きく削減できると考えてございますので、今後はしっかりそういった啓発ですね、推進をしていきたいと考えております。

具体的には、今年に入りまして、新宿区内の税務署、都税事務所、それから区役所の税務課ですね、こちらのほうで、3つの税なので三税協議会というのが、もともとあったんですが、これを、DXを推進していくことを目的に新宿区三税協議会というのを新たに立ち上げまして、その中にDX部会というものを設けました。今後は、先ほどのような国、都税、それから市町村民税、こういうものを全て、事業者、役所側の両方が、あと住民の方も、電子で申告、納付をしていただくような仕組みづくりの推進を行うことで、国全体を税務の業務の効率化を図っていこうということで、具体的に進めていこうという仕組みづくりも行ったところでございますので、区独自ではなくて、国と都道府県一緒になって、しっかり基礎的自治体に取り組んでいく必要があるのかなと考えてございます。

以上でございます。

【部会長】

ありがとうございました。

それでは、ご質問等のある方はどうぞ。

【委員】

ご説明ありがとうございました。

結局、予算とか事業経費って、4億5,200万でしたけれども、システムの外注、外部委託の経費というのは4,600万ぐらいだったって前聞いていたと思うんですけども、過誤納金のほうが大きくて、3.何億円だったとお聞きしたと。そういう理解でよろしいですか。

【税務課長】

ええ。課税事務の効率的な運営ということでは、具体的には、当初課税の業務委託という契約をしております、それに係る経費が4,500万ぐらいが実績なんでございますが、委員おっしゃるとおり、大きなところでは、還付する金額そのものを歳出予算として計上していますので、その額がどうしても大きくなってしまいうところでございます。

この事業に直接、効率的な運営というところでは、4,500万というのが大きなところでございます。還付とはまたちょっと別な形になりますので。

【委員】

だけど、事業経費の中に過誤納金が入っているということ自体がおかしいということですね、やっぱり。事業経費じゃないですもんね、この過誤納金って。

【税務課長】

そうですね、事業かと言われると、返すことが事業かと言われると。大きく見ると、歳出事業ということで分類は区としてはしているんですけども、この経常事業の中では、取組の1つとしては、新システムの移行と、2つ目が当初課税業務委託ですので、この還付のほうは特に、金額としては入れてございません。

【委員】

4億5,200万の中に入っているんですね。

【税務課長】

失礼しました。予算事業4億6,500万ですので、すみません、目出しはしていないんですが、委員のご指摘のとおりでございました。失礼いたしました。

【委員】

だから、本来は歳入のマイナスにすべきことなんですよ。

【税務課長】

歳入からお返しする場合もあるんですけども、これ、本当に当該年度の分を1回入れたんですけども、同じお財布から返すというのが歳入還付と中では言っているんですが、こちらの、今の3億のほうは、もう過年度分の、過ぎてしまったものを払うためには、入れたところから返せないという仕組みがございますので、会計上、どうしても別建てで、歳出のお財布からお返しをするということで、予算を分けているというところでございます。

【委員】

民間でいうと、過年度修正みたいな話ですね。ありがとうございます

【税務課長】

はい。

【委員】

ありがとうございます。

【部会長】

ありがとうございます。会計年度独立の原則があるので、役所になっちゃうと難しいです。



ほかに何か、よろしいですか。

それでは、以上をもちましてヒアリングを終わらせていただきます。

税務課長、ありがとうございました。ここで退席いただいて結構です。

それでは、本日の振り返りとか整理をしたいと思います。

本日のヒアリングを受けて、ご意見、ご感想等あればお願いします。あわせて、追加の質問などが、聞き漏らしちゃったというのがあればお願いします。いかがでしょうか。

大体、たくさんご質問いただいたので、いいですかね。

それでは、本日の議事はこれで終了となります。

最後に事務局から事務連絡をお願いします。

#### 【事務局】

では、幾つか事務連絡させていただきます。

まず、今後の予定のアナウンスです。

まず、現地視察の概要のご確認です。

メールで先にお知らせしましたが、中野区役所のほうに視察に行くことが決まりました。日時を再度、日が近づきましたら、改めてメールでもリマインドはさせていただきますが、今口頭でお知らせします。

視察日時、8月18日月曜日の9時半から正午12時を予定しています。視察先、中野区役所です。集合場所は、中野区役所の1階、建物入ったところで集合とさせていただきます。来庁者用のエレベーターというのがあるそうですので、そちらのエレベーターの前で集合をお願いします。集合時間は、視察の10分前、9時20分に集合とさせていただきます。

参加者なんですけれども、実は、第2部会のほうで、区の施設のマネジメントということテーマに、別で今評価をしてもらっているんですけれども、ちょうどその中で、本庁舎の検討というふうな業務がありまして、第2部会としても関係が深いということで、第2部会の皆様ももし来たければということでお声がけをさせていただきまして、総勢、行くのが14名となりました。14名、こちらの第3部会の5名と事務局3名で、あと、今日出席していた中から、情報戦略課長と、あと行政管理課長も一緒に行かせていただきます。あと、第2部会のほうからは有志の方が3名と、あと第1部会の竹内先生もいらっしゃるご予定になっております。

事前資料を以前に、ダウンロードリンクでデータでお送りしています。もしもう中をご覧いただいた方はお分かりかと思うんですが、結構な量の事前資料を送っていただいております。当日紙での資料配付は全くないということです。当日手元に紙が欲しいという方は、8月15日、前の営業日の金曜日まで事務局までご連絡いただければ、紙で刷ったものを当日お持ちします。

視察については今、アナウンスは以上とさせていただきますが、視察について何かご質問ある方いらっしゃいますか。よろしいですかね。

では、視察の次の取りまとめ会の日程確認です。

取りまとめ会は、現時点で2回に分けて実施することを予定しておりまして、1回目は8月28日木曜日の13時30分から16時、第4委員会室で予定をしております。取りまとめ会第2回は9月2日火曜日、こちら13時ぴったりにから15時30分までを予定しております。こっちのほうは、お部屋が第2委員会室ということで、あっちの奥のほうの委員会室になります。当日はまた貼り紙をさせていただきます。取りまとめ会2回予定しておりますが、1回目のほうで評価の取りまとめが終わった場合は、2回目は中止となりますので、よろしく願います。

では、まず今後の予定の確認は以上です。

次に、評価作業のご説明になります。

次に委員会室に集まるのは評価の取りまとめ会ということになるんですけれども、その取りまとめ会までに、委員の皆さんには個人の評価作業をお願いいたします。本日紙でお配りした内部評価チェックシート、こちらの中に、それぞれ事業、テーマごと評価等を記入してください。評価の欄には、評価結果と評価の結果を選んだ理由を記入してください。そのほか、ご意見等がある場合は、今後の取組の方向性に対する意見か、もしくはその他の意見・感想欄に、意見、感想を記入してください。

こちらの提出締切りについては、8月20日水曜日までをお願いいたします。外部評価チェックシートの提出は8月20日水曜日までをお願いします。

提出形式については、できれば電子データでいただくと有り難いです。電子データ、または紙とさせていただきます。チェックシートの電子データについては、今日この会議の後、夕方以降、またメールでお送りをさせていただきますので、よろしくお願いします。

評価作業の説明については以上です。

最後に、以前ちょっとメールでお送りさせていただきました企画政策課の執務スペースの見学についてですけれども、稲継会長のほうから、中野区役所へ行く前に、そもそもうちの区はどういったスペースで今、お仕事をしているのかというのを、今の現状を見るべきではというふうにおっしゃっていただきましたので、ちょっと事務局、企画政策課が普段どういったところで仕事をしていますというところを、この後、3階に下りて、お時間のある方は少し見ていただければなと思っております。時間はそんなにかけを想定していなくて、10分程度と考えておりますので、この後ご予約が少し大丈夫な方は一緒にお願いいたします。見学の後、そのままそこで解散、3階で解散させていただければと思います。

事務連絡は以上となります。

【部会長】

ありがとうございました。

それでは閉会といたします。お疲れさまでした。ありがとうございました。

< 閉会 >