行政課題について

掛川市　企画政策部　企画政策課

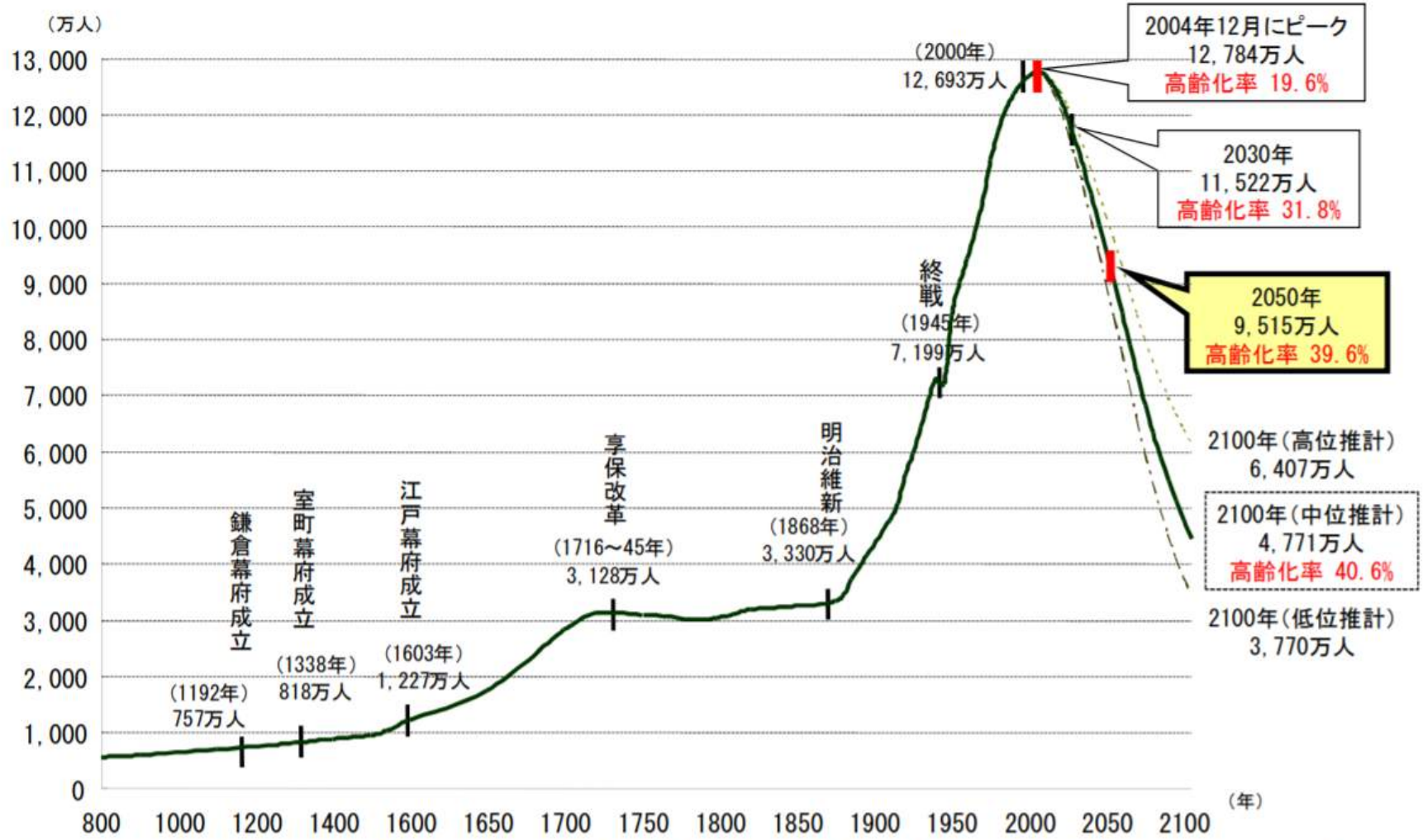
戸塚芳之

内容

- 公務員を取り巻く現状とこれから
- 掛川市の情報発信
- 個別の課題

日本の人口推移

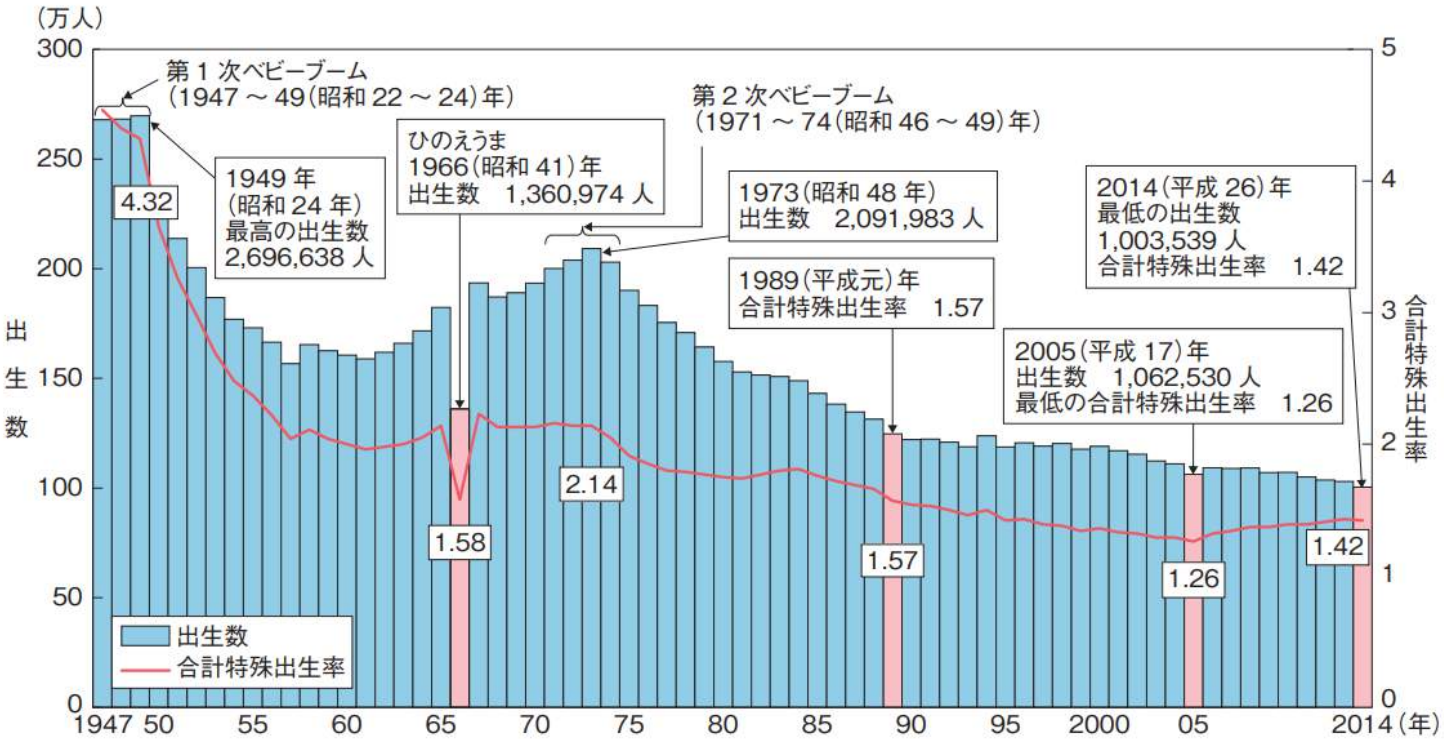
○日本の総人口は、2004年をピークに、今後100年間で100年前（明治時代後半）の水準に戻っていく可能性。
この変化は千年単位でみても類を見ない、極めて急激な減少。



（出典）総務省「国勢調査報告」、同「人口推計年報」、同「平成12年及び17年国勢調査結果による補間推計人口」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成18年12月推計）」、国土庁「日本列島における人口分布の長期時系列分析」（1974年）をもとに、国土交通省国土計画局作成

こどもは増えないんです

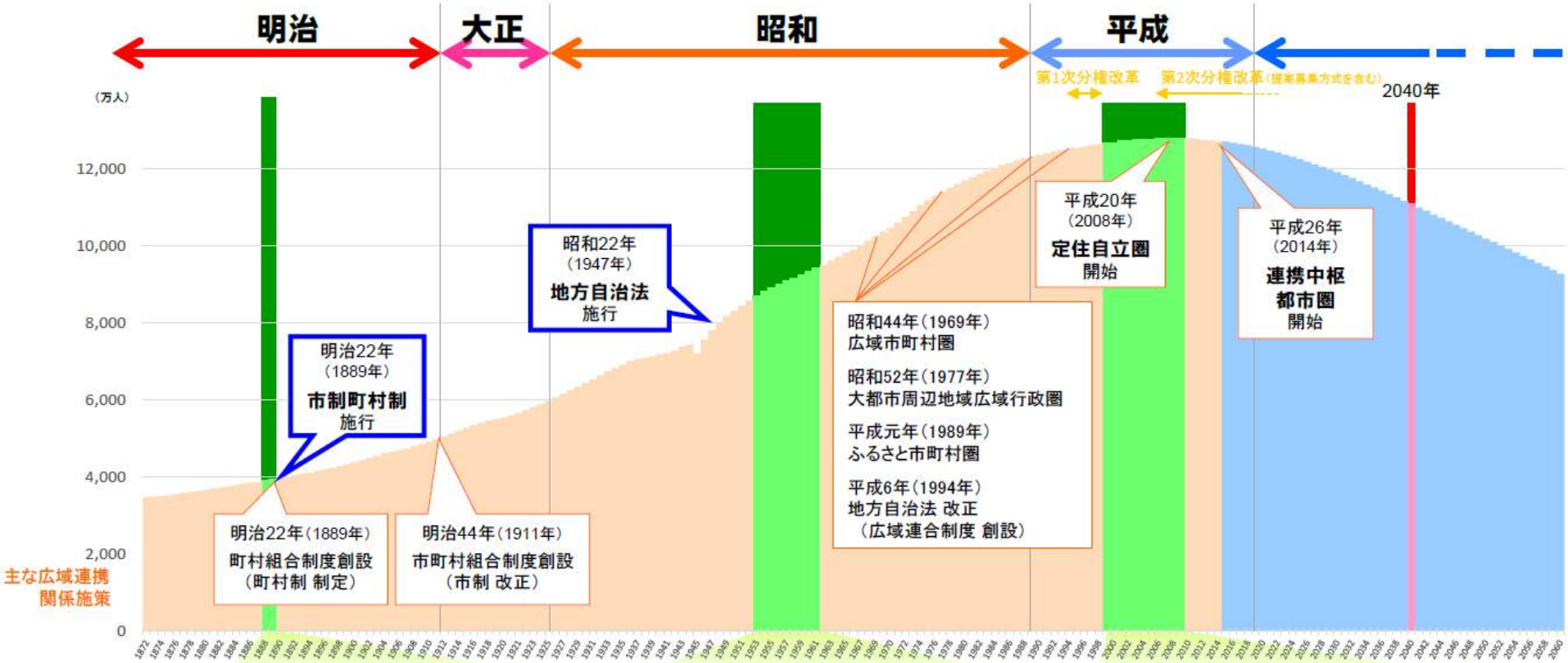
- 出生率が報道されがち（少子化対策により上昇傾向とも・・・）
- 団塊の世代、団塊ジュニア以降は、減少
  - 団塊ジュニアによる増加の機会を失った。
    （団塊ジュニアは40歳を超えた。）
  - 出生率が2.1を超えない限り増加は無理。
  - 適齢期の人口は減少の一途。



出典：平成28年度少子化対策白書（内閣府）

今までの地方行政体制の整備

○ 市町村は、市制町村制（明治22年（1889年））以後、合併や広域連携施策を繰り返し講じることによって、人口増加や経済成長、地方分権に伴う行政需要の増大・高度化に対応できる地方行政体制の整備を進めてきた。
○ 今後は人口減少に対応する観点から、自治体行政のあり方を見直す必要がある。



明治の大合併
71,314 → 15,859
71,314町村（明治21年）
→ 39市 15,820町村（明治22年）

昭和の大合併
9,868 → 3,472
286市 1,966町 7,616村（昭和28年）
→ 556市 1,935町 981村（昭和36年）

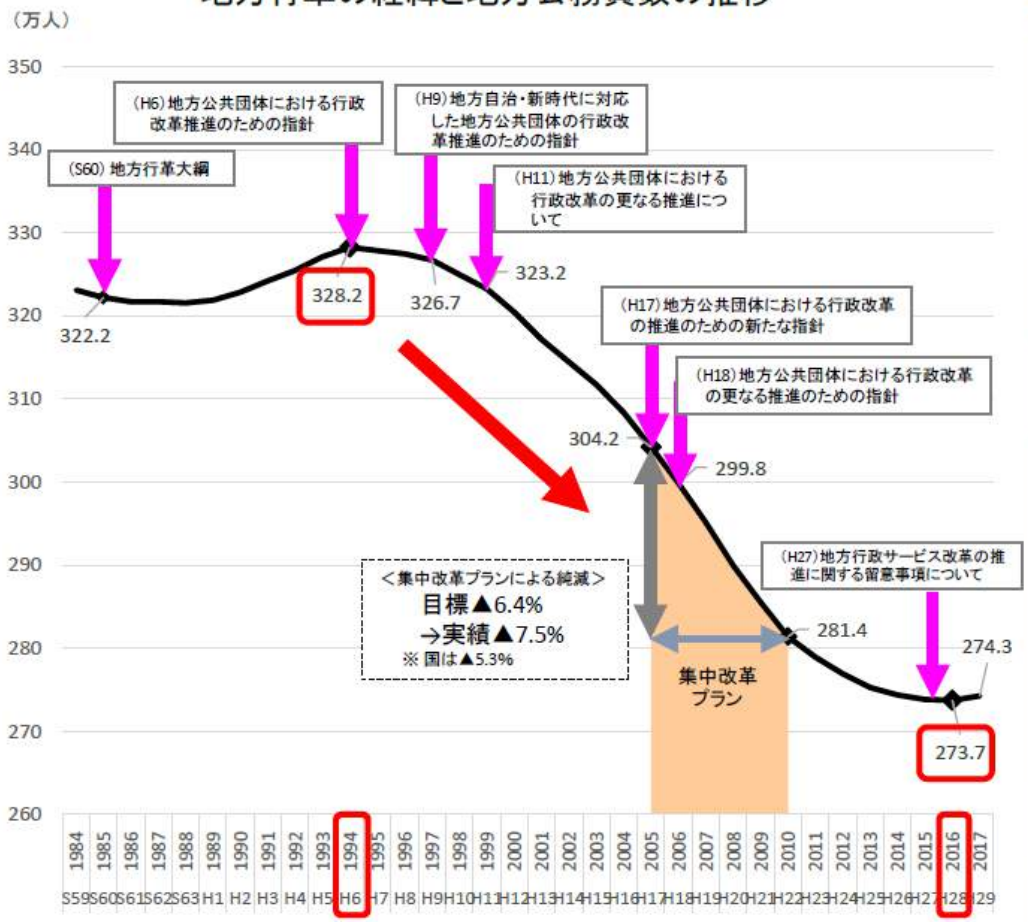
平成の合併
3,232 → 1,727
（現在：1,718）
670市 1,994町 568村（平成11年）
→ 786市 757町 184村（平成22年）

出所：総務省「自治体戦略2040構想研究会（第8回）事務局提出資料

これまでの地方行財政改革と地方公務員数

○ 地方公務員数は平成6年(1994年)の328.2万人をピークに減少し、平成28年(2016年)には273.7万人になった。
○ 度重なる要請を受け、自治体は継続的に定員適正化等の地方行革に取り組んできた。平成17年度から取り組んだ「集中改革プラン」では大幅な定員削減(純減)を実施。その後も自主的に行革に取り組んでいる。

地方行革の経緯と地方公務員数の推移



地方行革に関する取組	
昭和60年 (1985年)	「地方行革大綱」策定 ・「給与及び定員管理の適正化、事務事業の見直し、組織、機構の簡素合理化、施設等の多角的有効利用による減量化、効率化」を要請。
平成6年 (1994年)	「地方公共団体における行政改革推進のための指針」策定
平成9年 (1997年)	「地方自治・新時代に対応した地方公共団体の行政改革推進のための指針」策定
平成11年 (1999年)	「地方公共団体における行政改革の更なる推進について」通知
平成17年 (2005年)	「地方公共団体における行政改革の推進のための新たな指針」策定 ・平成17年度を起点とし、おおむね平成21年度までの具体的な取組を住民にわかりやすく明示した計画(集中改革プラン)を公表することを要請。 ・過去5年間を超える総定員の純減(△4.6%)を要請。 【以下の項目を中心に作成、公表】 ①事務・事業の再編・整理、廃止・統合、②民間委託等の推進、③定員管理の適正化、④給与の適正化、⑤市町村への権限移譲、⑥出先機関の見直し、⑦第三セクターの見直し、⑧経費節減等の財政効果
平成18年 (2006年)	「地方公共団体における行政改革の更なる推進のための指針」策定
平成27年 (2015年)	「地方行政サービス改革の推進に関する留意事項について」通知

出所：総務省「自治体戦略2040構想研究会（第8回）事務局提出資料

掛川市の課題（職員の労働）

■人手不足

－行財政改革

・職員削減により、現場の職員が不足。
・仕事のやり方を変えずに予算だけ削減。結局、職員が自力で行うことに。

悪循環

①　通常業務が精一杯・余裕がない
⇒先のことが考えられない。ノウハウの継承ができない。
縦割りで部署を超えた連携がない。

②　改善できない・今までどおり
⇒さらなる行政需要に対応出来ない。

③　さらに忙しくなる
⇒長時間労働で埋め合わせる。

④　体調不良等
⇒結果として組織として疲弊。

掛川市の課題（職員の労働）

■長時間労働

弊害

- **地域を犠牲**
  ⇒防災やまちづくり等の課題を把握できない。（地域活動に参加できない）
- **家族を犠牲**
  ⇒子育て・介護等の課題を把握できない。（家族に任せたまま）
- **自分を犠牲**
  ⇒モチベーション減。効率化意識薄。体調不良等。

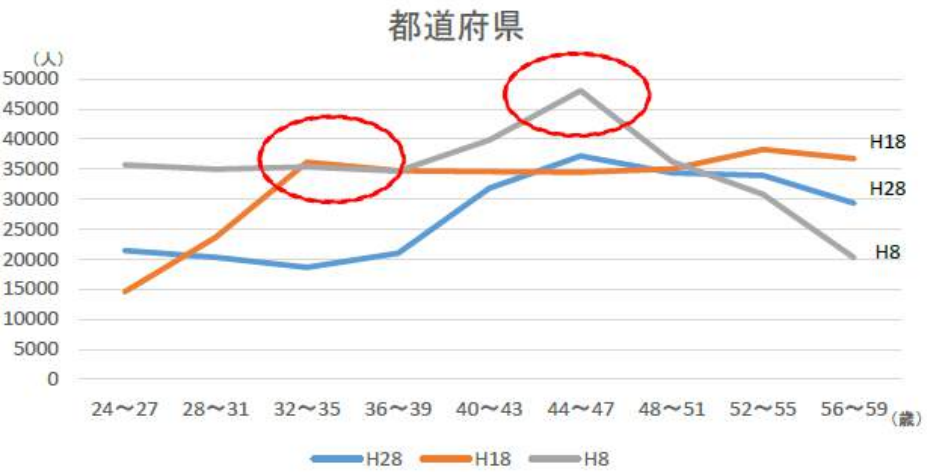
管理コスト増

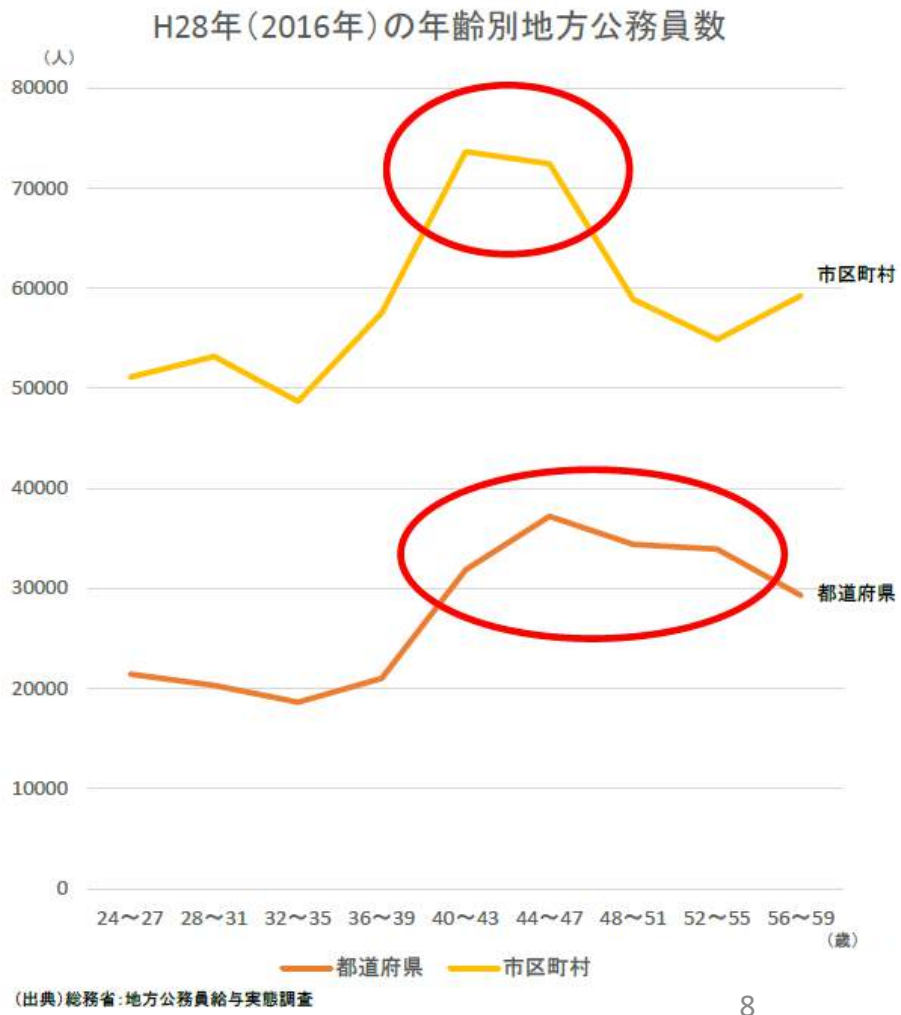
- **時間外勤務費用の増加**

- **ファシリティ関連費用の増加**
  ⇒電気代・水道代等

地方公務員数の世代の歪み

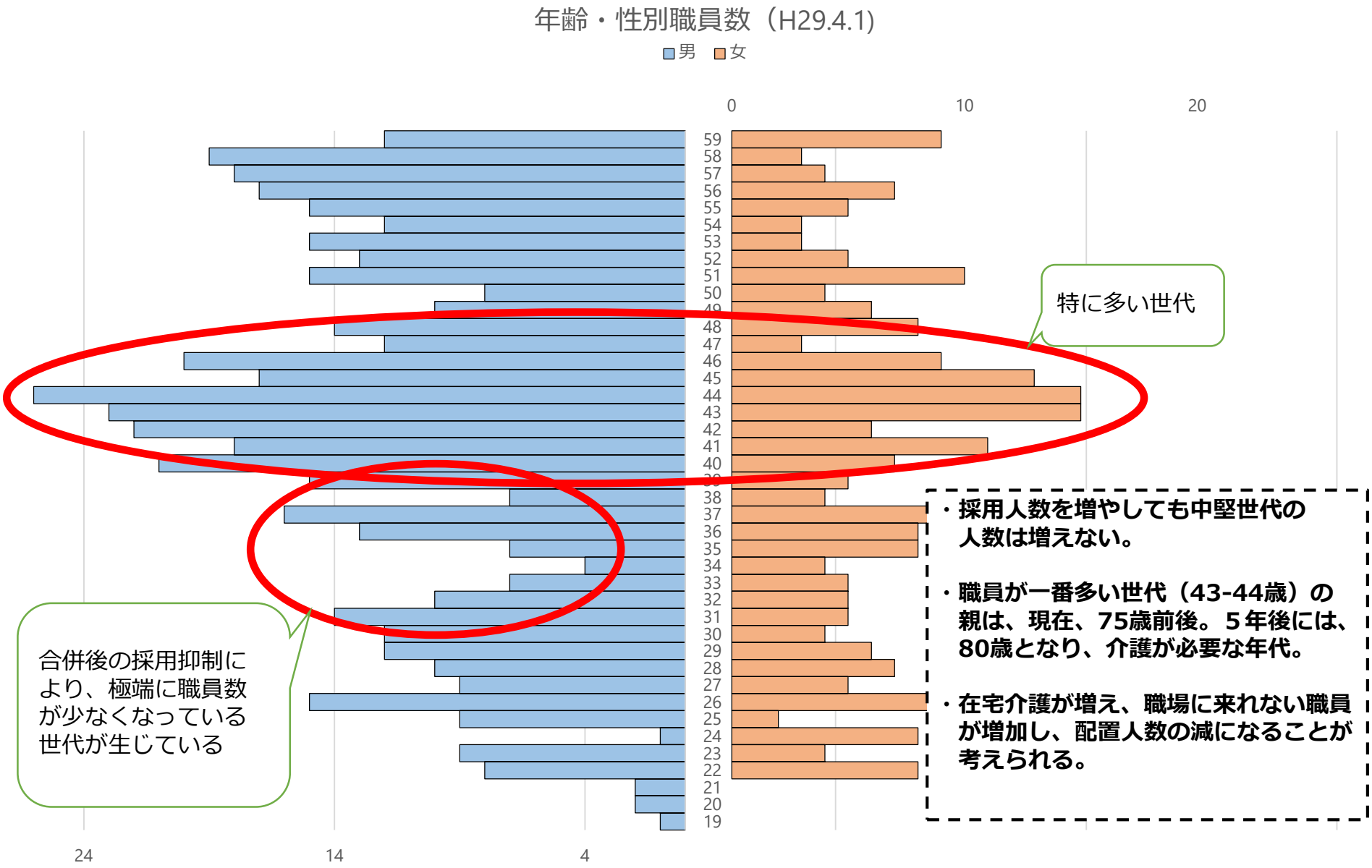
○　平成8年（1996年）、平成18年（2006年）の年齢構成を見ると、団塊の世代は大きな山となっているが、団塊ジュニア世代は山になっていない。
○　都道府県、市町村とも団塊の世代が引退。近年の採用数減少により、団塊ジュニア世代が相対的な山になっている。この世代が退職する際、どのような新規採用が必要となるのか。





出所：総務省「自治体戦略2040構想研究会（第8回）事務局提出資料

掛川市の職員構成もいびつ



- 採用人数を増やしても中堅世代の人数は増えない。
- 職員が一番多い世代（43-44歳）の親は、現在、75歳前後。５年後には、80歳となり、介護が必要な年代。
- 在宅介護が増え、職場に来れない職員が増加し、配置人数の減になることが考えられる。

職員が減少するため業務量の改善が必要。　⇒　業務を効率化する仕組みが鍵

介護を抱えた方の一日（サラリーマン編）

■デイサービスの場合

8:30　送る準備（身支度等）

9:00　送る

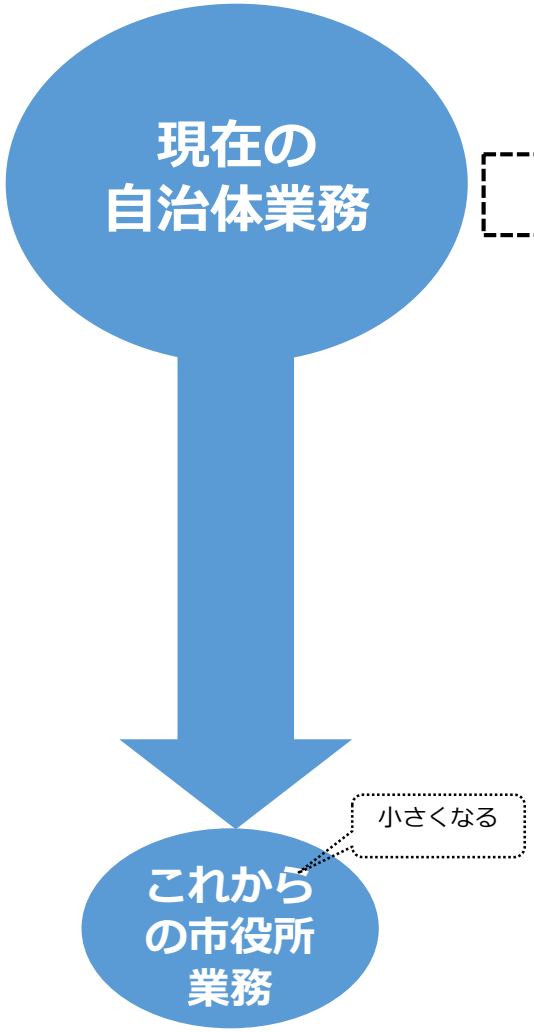
フルタイム労働は無理！

実際に働ける時間
（9:00－15:30）
※職場までの移動時間を差し引く必要あり

15:30　迎える準備
（時間が早まることもある）

16:00　迎える

これからの自治体業務（持続可能な行政であるために）



■窓口業務の効率化

・地方独立行政法人での実施
（窓口業務の実施、広域連携）
⇒安定的かつ効率的な窓口業務の実施。
・ICTによる効率化
（情報連携による効率化、効率的な問い合わせ対応・情報伝達）

■作業（選択と集中）

・行政評価により選別
・ルールや仕組みを変えて簡略化
・ICTによる効率化
（ＡＩ、ＲＰＡ等により、自動化し、作業を効率化する）

■協働

・地域（地区まちづくり協議会等による活動へ）
・企業（民間企業、ＮＰＯ法人、各団体の活動へ）
・ICTによる協働の推進（ＳＮＳ、オープンデータ）

「分野横断の課題解決」、「リソース（職員、費用）の確保」、
「素早い意思決定」が必要

内容

■公務員を取り巻く現状とこれから

■掛川市の情報発信

■個別の課題

掛川市の課題（情報発信）

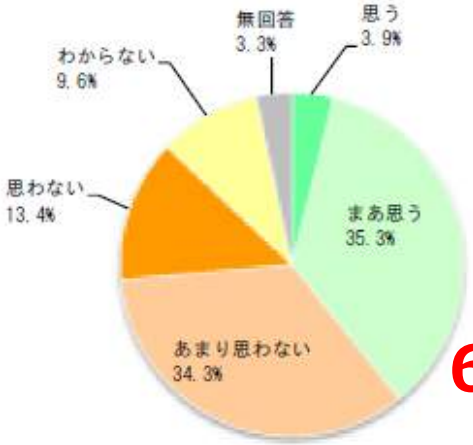
■伝わらない現状

情報発信

- **広報誌・チラシ**
  ⇒紙媒体
- **ホームページ**
  ⇒掛川市ホームページ・かけっこ等
- **SNS**
  ⇒地域SNS・Facebook・Twitter

26. あなたは、必要な時に必要な市の情報が手に入っていると思いますか？

選択肢	件数	比率
1. 思う	53	3.9%
2. まあ思う	476	35.3%
3. あまり思わない	463	34.3%
4. 思わない	181	13.4%
5. わからない	130	9.6%
無回答	45	3.3%
計	1,348	100.0%



出典：市民意識調査（平成27年度掛

64.7%の人に伝わっていない！

掛川市の課題（情報発信）

■伝わらない現状

どこをクリックしたら良いのか？

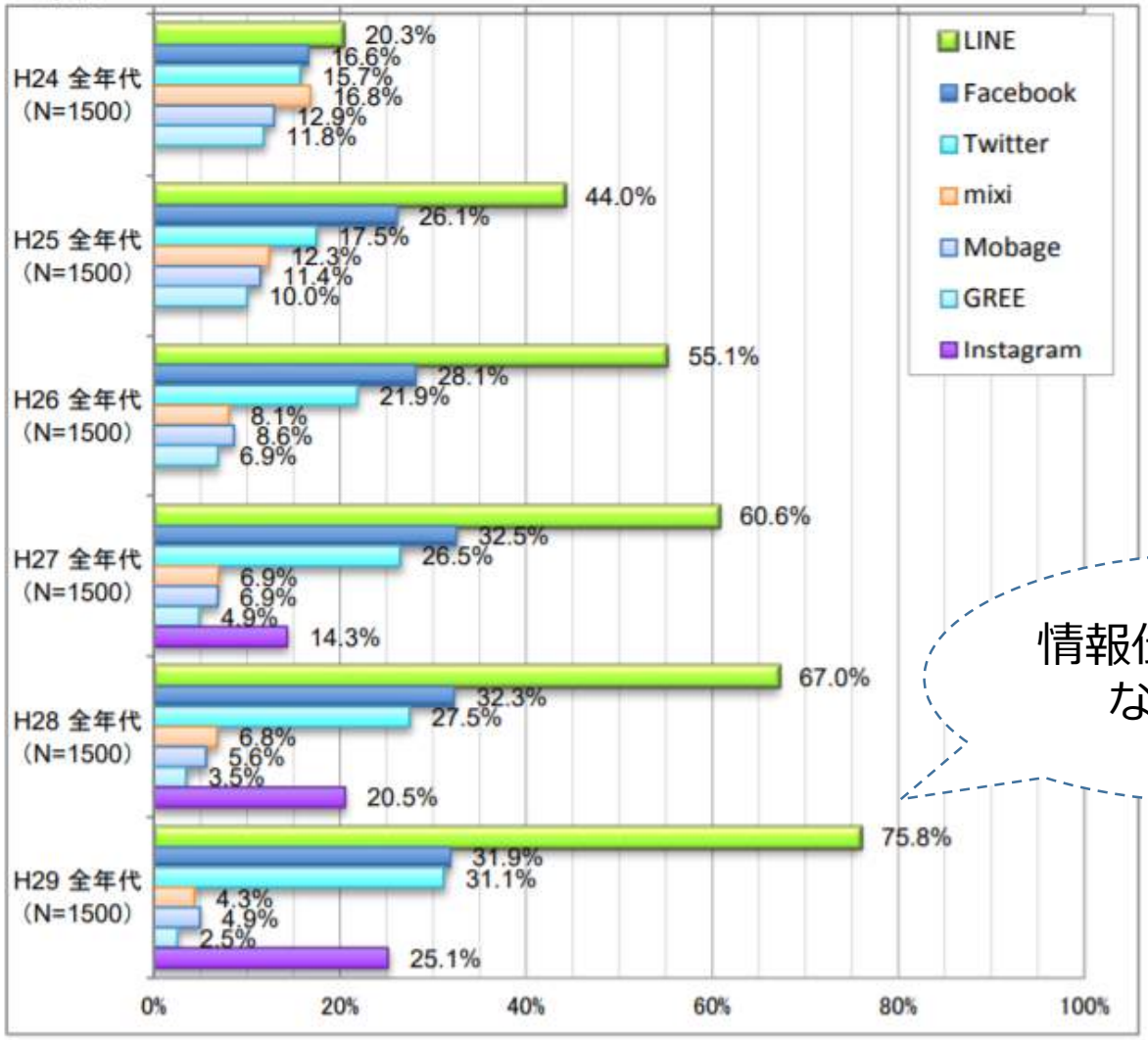
検索結果も必要なリンクが出てこない。

情報発信をしても、情報が重層化していて必要な情報が見つからない。

LINEに期待

図 5-1-2 経年主なソーシャルメディア系サービス/アプリ等の利用率（全年代・年代別）

全年代



情報伝達の基盤になるかも！

出所：総務省「平成 29 年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査 報告書」

LINEに期待

表 5-1-1 平成 29 年主なソーシャルメディア系サービス/アプリ等の利用率（全年代・年代別）

	全年代(N=1500)	10代(N=139)	20代(N=216)	30代(N=262)	40代(N=321)	50代(N=258)	60代(N=304)	男性(N=757)	女性(N=743)
LINE	75.8%	86.3%	95.8%	92.4%	85.4%	67.1%	39.8%	72.4%	79.3%
Facebook	31.9%	21.6%	52.3%	46.6%	34.9%	26.7%	10.5%	33.7%	30.0%
Twitter	31.1%	67.6%	70.4%	31.7%	24.3%	16.3%	5.9%	32.9%	29.3%
mixi	4.3%	3.6%	8.8%	5.3%	5.3%	2.7%	1.0%	4.5%	4.2%
Mobage	4.9%	9.4%	10.2%	5.0%	4.7%	3.1%	1.0%	6.5%	3.4%
GREE	2.5%	2.9%	4.6%	2.7%	2.5%	3.1%	0.3%	3.0%	2.0%
Google+	23.7%	20.9%	25.5%	24.8%	31.5%	25.6%	12.8%	25.9%	21.4%
YouTube	72.2%	93.5%	94.0%	87.4%	80.4%	64.0%	32.2%	74.9%	69.4%
ニコニコ動画	18.9%	31.7%	34.7%	18.3%	15.3%	16.7%	7.9%	23.1%	14.5%
Snapchat	2.1%	5.0%	9.3%	0.8%	0.3%	0.0%	0.7%	1.3%	3.0%
Instagram	25.1%	37.4%	52.8%	32.1%	23.7%	14.7%	4.3%	19.4%	31.0%

どこの世代にも強い！

企画政策課も
使ってます。

出所：総務省「平成 29 年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査 報告書」

内容

■公務員を取り巻く現状とこれから

■掛川市の情報発信

■具体的な課題

市役所のどこに問い合わせたらいいの？

■市民からの課題
－問い合わせをしたくても市役所の所管部署がどこかわからない。
－毎年、組織や名称が変わるため、探すだけでも一苦労。
－電話をしてもたらい回しにされた。

■職員からの課題
－毎年変わる部署や名称をどうやって伝えたら伝わるのか。
－所管じゃない問い合わせが来ると答えられない。
－たらい回しにされたあとの電話を受けるのはちょっと・・・。

どこに問い合わせたら良いのかわからない

参考データとして組織と所管業務の一覧表をご用意しました。

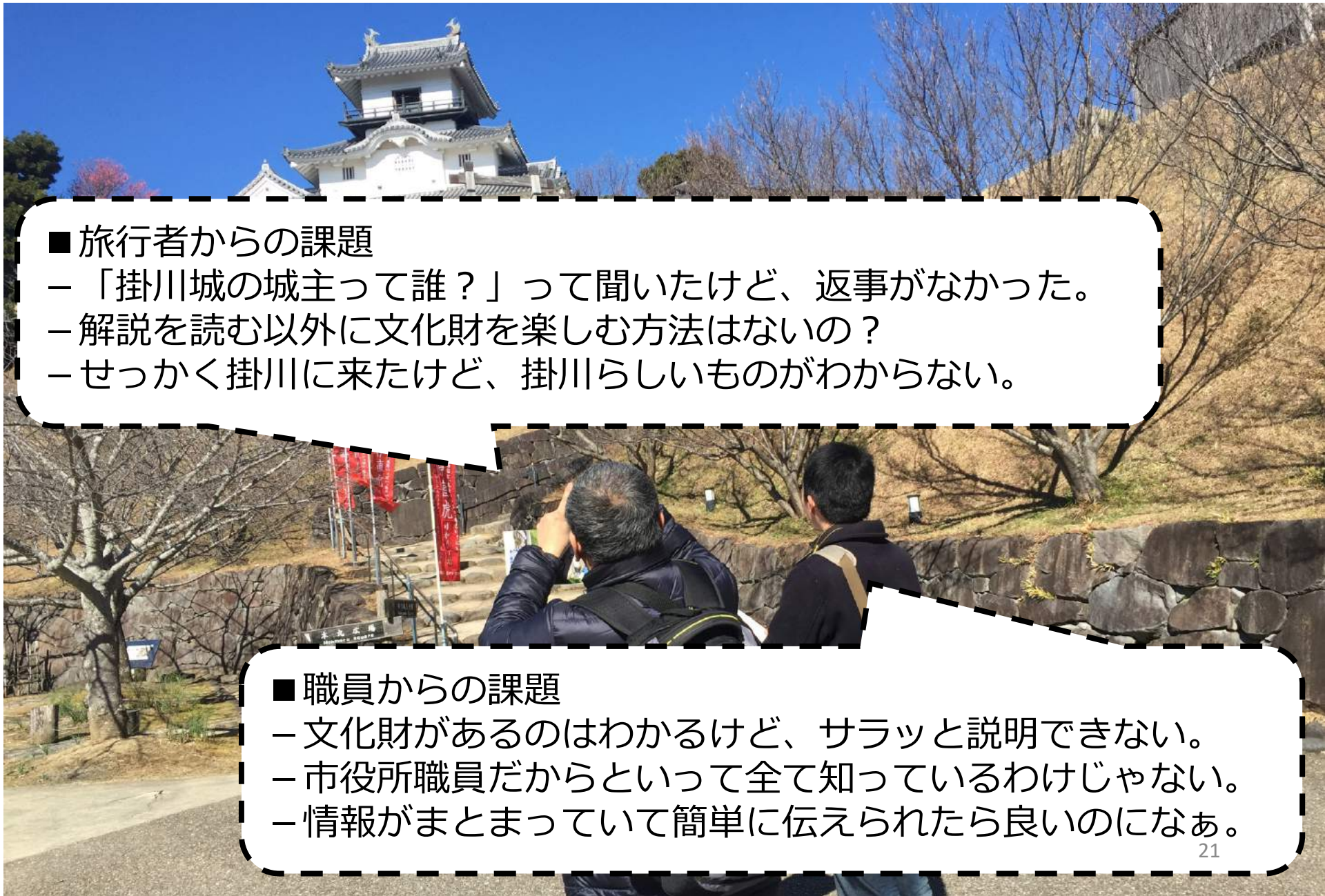
平成30年度　市役所組織の主な仕事と電話番号のご案内

【市役所】 代表電話 0537－21－1111 〒436－8650 掛川市長谷一丁目1番地の1　　H30. 4. 1

代表アドレス info@city.kakegawa.shizuoka.jp（各課のアドレスも@以降は同じです）

部名	課名・アドレス	係名	主な仕事	電話番号	場所
総務部	総務部政策室 somu-bu@	政策調整係	部内の政策調整	21－1106	4階西
	行政課 somu@	行政法務係	選挙、財産区、文書事務、条例・規則、公平委員会、情報公開、市の公告式	21－1133	4階西
		人材育成係	市職員の任免・服務などの人事管理、職員研修		
		給与厚生係	市職員の給与・勤務条件・福利厚生		
	財政課 zaisei@	財政係	予算編成、執行管理、財政計画の策定・管理、固定資産台帳の整備・管理	21－1197	4階西
	管財課 kanzai@	財産活用係	庁舎・市有財産・公用車などの管理	21－1132	4階西
		契約検査係	入札、工事・物品などの契約事務、設計図書などの審査、工事・製造品などの検査		
		地籍調査係	地籍調査事業、公図、町・字区域設定	21－1130	
	納税課 syuuzei@	管理係	市税の収納管理、口座振替	21－1206	2階西
		徴収第一係・徴収第二係	市税の滞納調査および滞納整理、納税相談		
	市税課 zeimu@	市税総務係	市税に関する証明、軽自動車税・市たばこ税・入湯税の賦課	21－1138	2階西
		市民税係	市県民税、法人市民税の賦課	21－1136	
	資産税課 sisanzei@	土地係	固定資産税（土地）及び都市計画税（土地）の賦課、土地の調査および評価	21－1137	
		家屋係	固定資産税（家屋・償却資産）および都市計画税（家屋）の賦課		
企画政策部	市長政策室 kikakubu@ hisyo@	市長政策係	特命事項の調査・計画	21－1224	5階東
		秘書係	市長および副市長の秘書、式典、表彰、後援名義	21－1128	
	企画政策課 kikaku@	経営戦略係	市政の基本施策、総合計画、国土利用計画、広域行政、組織機構、統計調査、総合戦略の推進及び総合調整、オープンデータの推進	21－1127	5階東
		男女協働係	男女共同参画施策の企画・実施、多文化共生社会の推進、国際交流		
		行革・公共施設マネジメント推進係	行財政改革の推進、公共施設マネジメント、指定管理者制度		
	シティプロモーション課 koho@ promotion@	広報広聴係	広報かけがわの発行、広聴活動	21－1123	5階東
		シティプロモーション係	シティプロモーションの推進、移住・定住の促進、マスコットキャラクター管理		
	IT政策課 joho@	情報化推進係	高度情報化施策の企画、市ホームページ運用	21－1341	2階西
		情報システム係	電子計算業務のシステム設計・運用、電子データ保護、土地情報システム	21－1134	
		管理係	戸籍の記録・閲覧、人口統計、住民基本台帳の記録・閲覧		

ちょっとした地域資源の案内ができない



■旅行者からの課題
– 「掛川城の城主って誰？」って聞いたけど、返事がなかった。
– 解説を読む以外に文化財を楽しむ方法はないの？
– せっかく掛川に来たけど、掛川らしいものがわからない。

■職員からの課題
– 文化財があるのはわかるけど、サラッと説明できない。
– 市役所職員だからといって全て知っているわけじゃない。
– 情報がまとまっていて簡単に伝えられたら良いのになぁ。

ちょっとした地域資源の案内ができない

「日本遺産」に申請するために取りまとめた地域資源一覧表をご用意しました。

日本遺産素材一覧		まとめ
		平成29年9月15日
素材	五感	あなたが思う魅力、特徴
※観光客が楽しめる情景や音など。歴史的なもの以外でもいいです。来訪者の目線で考えてみてください。	※視覚、味覚、嗅覚、聴覚、触覚のどれに該当するか。	※あげた素材の魅力や掛川らしさなどについて、個人の見解で結構ですので、簡単に記入してください。
1 報徳社建造物群をはじめとする多種多様な建造物群	視覚、触覚	・構成建造物＝掛川城建物、報徳社建造物群、竹の丸、旧掛川藩家老屋敷建物、松ヶ岡等 ・時代や形式、背景の違う多種多様な建築物が狭い空間にあって、他の町にはない掛川独自の景色。 ・建物個々の歴史を知ると、関わった人たちの人生ドラマを窺い知ることができて面白い。 ・建物に触れると、木のぬくもりを感じ、歴史の重さをを感じ、現在と過去の時間と時代を忘れる。 ・木造建築の建物中にいると、季節を感じることができる。
掛川城	視覚	・戦国時代、山内一豊が城主として10年間在城した ・日本初の本格木造天守閣として復元 ・掛川城・御殿は、年間14万1千人が訪れる魅力的なスポット ・ライトアップされた掛川城は大変美しい

ヘルプデスクの仕事が煩雑

■市民からの課題
– 問い合わせをしたくても市役所の所管部署がどこかわからない。
– 毎年、組織や名称が変わるため、探すだけでも一苦労。
– 電話をしてもたらい回しにされた。

■職員からの課題
– 毎年変わる部署や名称をどうやって伝えたら伝わるのか。
– 所管じゃない問い合わせが来ると答えられない。
– たらい回しにされたあとの電話を受けるのはちょっと・・・。

ヘルプデスクの仕事が煩雑

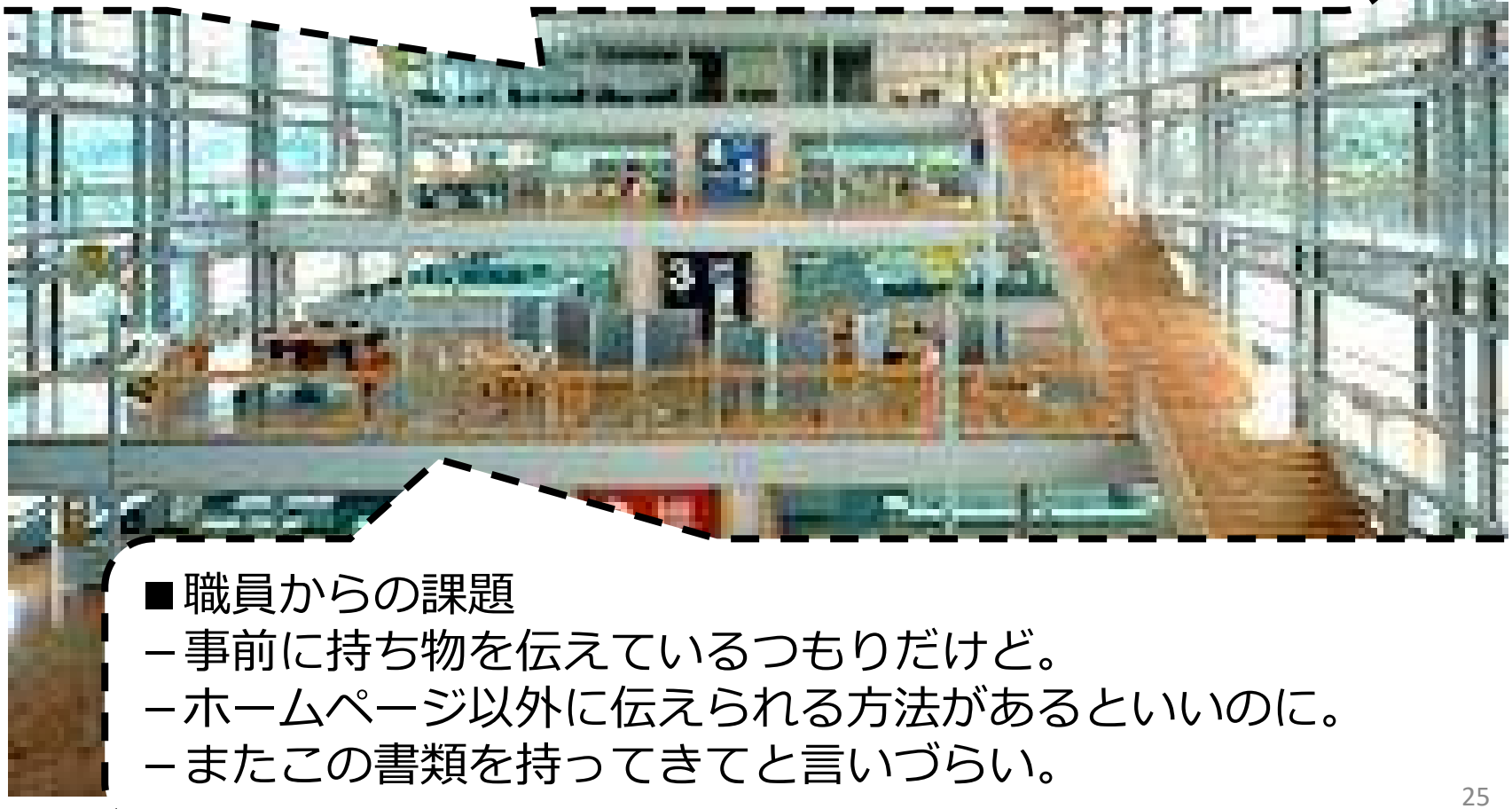
ヘルプデスクで受け付けたメモを用意しました。

各課問い合わせQ&A

No	日時	課名	名前	分類	問い合わせ内容	回答	結果	対応者
1	6月11日	子ども政策室	山本	HP	公開したページがサイト内検索で出てこない	属性設定の検索拒否設定確認(問題なし) 新規ページは、検索に出るのに時間がかかる為、一日待つよう伝える。 ※googleは一週間程度とうたっている	解決 (公開二日後)	花岡・佐藤
2	6月11日	生涯学習協働推進	青木	一太郎	PCのディスプレイ画面を一太郎に貼り付けたい	スクリーンショット(Fn＋Prtscr)→ペイントで編集　or アクセサリ　snippingツール(※このツールは7のみ)	解決	青野
3	6月12日	管財課	笹本	IE	環境資源ギャラリーのHPが見られない(強制終了する)	ITのPCでは問題なし。 IEバージョン確認(8)、ポップアップブロック(無効)、タブブラウザ(切)、フィルター関係、プログラムを確認 chromeでは見られる為、IEの設定の問題	解決 ActiveXの設定をした	青野・花岡
4	6月12日	危機管理課	深谷	PC	パソコンの電源が急に落ち、その後電源が付かなくなった。	画面はどこまで表示されるか、又は全く画面がつかないのか 電源のランプは点灯しているか アダプターの抜き差し コンセントの場所を変更してみてもダメか 改善されなのでITへPCを持ってきてもらい、戸田さんがPCを点検	バッテリーが帯電していた為 バッテリーを取り出して放電し、数分後電源を付けたら立ち上がった	佐藤
5	6月13日	環境政策課	小野田	財務会計	ログイン後のメインメニューの文書状況が表示されない	表示に時間がかかる時もあります 白い画面であれば接続中、 ×が出た場合にはおかしいので青野さんへ	解決 電話保留中に表示された	花岡
6	6月13日	管財課	笹本	ijump	見れなくなってしまった	一時ファイルが削除された為	解決 再登録で対応	青野

受付業務が煩雑

■市民からの課題
－事前に持ってくるものがわかっていれば良かったのに。
－そんなのどこに書いてあったの？ホームページ？
－手続きに来たら思ったよりも時間がかかったよ。



■職員からの課題
－事前に持ち物を伝えているつもりだけど。
－ホームページ以外に伝えられる方法があるといいのに。
－またこの書類を持ってきてと言いづらい。

受付業務が煩雑

国民健康保険の受付Q&A

後期高齢者医療	
問	回答
①75歳になると	①後期高齢者医療保険に変更されます。
②被保険者証（保険証）は	②75歳の誕生日の前月20日ころに郵送します。
③保険料は	③75歳の誕生月から請求になります。
④保険料の計算方法は	④前年度総所得金額−330,000円×7.85%+40,400円（平成30年度）
⑤保険料の請求方法は	⑤毎年8月に決定通知書を郵送します。決定通知書で確認をしてください。 6月以降に75歳になられた場合には、2ヵ月後に決定通知書を郵送します。
⑥葬祭費の手続きの持ち物	⑥被保険者証（保険証）、葬祭執行者の振込先の分かる通帳、印鑑（スタンプ印不可）、葬祭執行者の記載のある証明書（会葬ハガキなど）
⑦掛川市に転入する場合の持ち物	⑦前住所地からの後期高齢者医療負担区分等証明書、被保険者証写し、限度額適用・標準負担額認定書写し、特定疾病療養受療証写し
⑧掛川市から転出する場合の持ち物	⑧被保険者証（保険証）、限度額適用・標準負担額認定書、特定疾病療養受療証
⑨掛川市内での住所変更する場合の持ち物	⑨被保険者証（保険証）、限度額適用・標準負担額認定書、特定疾病療養受療証
⑩補装具を病院で作った場合の持ち物	⑩被保険者証（保険証）、振込先の分かる通帳、印鑑（スタンプ印不可）、領収書、医師の意見書
⑪保険証を忘れて病院に受診した場合の持ち物	⑪被保険者証（保険証）、振込先の分かる通帳、印鑑（スタンプ印不可）、領収書、診療報酬明細書
⑫限度額適用・標準負担額減額認定証の必要な場合の持ち物	⑫被保険者証（保険証）、運転免許証ほか本人確認ができる書類（写真付）（写真付のものでない場合には、診察券、預

問い合わせに関する回答が複雑

課題を抱えている本人から
お伝えします。

予防接種の通知発送

時期：毎年3月末

送付数：約3500通

・日本脳炎：小学4年生・高校3年生

・DT（ジフテリア・破傷風）：小学6年生

↓

送付後　問い合わせの電話UP↑

＜困っていること＞

・電話対応に追われる（業務量↑）
・通知に細かく書いても、読んでもらえない
・平日夜間、休日は対応できない

何かいい手はないかなぁ・・・

問い合わせに関する回答が複雑

予防接種の回答のQ&Aを用意しました。

＜日本脳炎1期(3回)の接種が終了していない方＞						
Q 新学年を教えてください。	A 新高三相当学年	Q 1期の予診票をお持ちですか？	A 持っている	医療機関へ予約をし、1期の不足分から接種を行ってください。予診票の有効期限は、20歳の誕生日の前日までです。		
			A 持っていない	予診票の再交付の手続きが必要です。母子手帳を持って、徳育保健センター、大東支所、大須賀支所へおいでください。		
	A 新小4学年	Q 生年月日は平成21年10月1日以前ですか？	A はい	Q 1期の予診票をお持ちですか？	A 持っている	医療機関へ予約をし、1期の不足分から接種を行ってください。予診票の有効期限は、13歳の誕生日の前日までです。
					A 持っていない	予診票の再交付の手続きが必要です。母子手帳を持って、徳育保健センター、大東支所、大須賀支所へおいでください。
			A いいえ	任意接種(有料)になります。市への申請は必要ありません。直接病院へ予約を行ってください。		
＜兄弟についての質問＞						
Q 学年は中学1年生以上ですか？	A はい	予診票の送付は高校3年生相当学年で送付予定です。 1期追加接種から5年以上経過しており、高校3年生以前に接種を希望の場合は、予診票をお渡し出来ます。母子手帳を持って、徳育保健センター、大東支所、大須賀支所へおいでください。				
	A いいえ	小学4年生で予診票を送付しております。13歳のお誕生日の前日までに接種してください。予診票がない方は、再交付いたしますので、母子手帳を持って、徳育保健センター、大東支所、大須賀支所へおいでください。				
＜接種間隔についての質問＞						
Q 新学年を教えてください。	A 新高三相当学年	Q 今までに何回日本脳炎の予防接種を受けましたか？	A 0回	**1回目**→6日以上あけて**2回目**→6か月以上あけて**3回目(1期追加)**→6日以上あけて**Ⅱ期(今回送付したもの)**で接種をしてください。接種期限は20歳の誕生日の前日までです。		
			A 1回	**2回目**→6日以上あけて**3回目(1期追加)**→6日以上あけて**Ⅱ期(今回送付したもの)**で接種をしてください。接種期限は20歳の誕生日の前日までです。		
			A 2回	**3回目(1期追加)**→6日以上あけて**Ⅱ期(今回送付したもの)**で接種をしてください。接種期限は20歳の誕生日の前日までです。		
			A 3回	今回送付した予診用を使用し、日本脳炎の予防接種を受けてください。		
	A 新小4学年	Q 生年月日は平成21年10月1日以前ですか？	A はい	Q 今までに何回日本脳炎の予防接種を受けましたか？	A 0回	公費(無料)で接種できます。**1回目**→6日以上あけて**2回目**→6か月以上あけて**3回目(1期追加)**→6日以上あけて**Ⅱ期(今回送付したもの)**で接種をしてください。接種期限は13歳の誕生日の

行政から提供できるもの

アイデアをPRできます。

■良いアイデアは実現できるかもしれません

－成果発表には、市役所職員が投票に来ます。（PRのチャンス）
－新聞やテレビの取材も予定しています。
－希望があれば職員の自主勉強会「夜の勉強会」にて発表もできます。

行政課題に愛の手を！