

平成 30 年 6 月 第 5 回定例会質問

平成 30 年 6 月 8 日 (金)

1. 人事評価及び人材育成について
2. R P A の活用と統括的所管課の設立について
3. こども医療 (9 歳～15 歳) の通院費について

維新の会の久保高章でございます。第 5 回定例会におきまして質問の機会を与えていただきましたことに感謝申し上げます。

先輩、同僚議員の皆様におかれましては、しばらくの間ご清聴の程、宜しく願い申し上げます。

今回は、3 項目質問させていただきます。

人事評価及び人材育成について、RPA の活用と統括的所管課の設立について、こども医療の通院費について伺ってまいります。

★まずは、人事評価及び人材育成についてですが、今年 3 月の総括質疑において質問通告していましたが時間の関係でできなかったのを改めて質問させていただきます。今後、少子高齢化が進む中において従来通りの予算獲得型の「行政管理」から成果に基づく事業精査による「行政経営」にいち早くシフトした自治体が成長し持続可能となると考えています。そういった中で後期総合計画の意見表明でも申し上げさせていただきましたが、事業精査「経営の最適化」を行うために多角的に評価診断が必要で、次の 4 点から行政評価を行うべきだと考えます。

I 財務の視点からフルコスト計算診断

II 業務プロセスの観点から民間活用のあり方診断すなわちアウトソーシング

III 市民満足度の視点からの診断

IV 人材の育成と活用の視点からの人事評価、職員の育成、職員満足度の向上

以上の 4 点の内人材の育成と活用の部分について伺います。

人事評価システムを導入して改革改善に努力され徐々にですが人材の育成及び活用は進んでいます。しかし、現在の職員の方に何が欠如しているとお考えでしょうか。お答えください。

★次に、RPA の活用と統括的所管課の設立についてお伺いさせていただきます。RPA (ロボティック・プロセス・オートメーション) とは、資料 1-①をご覧ください。バックオフィスにおけるホワイトカラー業務など、これまで人間が手作業で行ってきた仕事を、ルールエンジンや AI、機械学習などの認知技術を取り入れたロボットに代行してもらうことにより、業務の大部分における自動化や効率化を図る取り組みを指すとされています。今年 3 月 28 日に総務省から地方公共団体における行政改革の取組で 18 の自治体にてこの RPA も含めた事業が紹介されています。

ここで伺い致します。RPA の活用という概念はお持ちでしょうか。お持ちであれば役所において RPA の具体的な活用方法を分かりやすくお答えください。

★次に、こども医療 9 歳～15 歳の通院費についてお伺いさせていただきます。資料 2 をご覧ください。2017 年 7 月現在、兵庫県下 41 市町の内 35 市町（尼崎・豊岡・加古川・神戸・川西・伊丹）が所得制限有、無を含めて 15 歳まで通院、入院とも無料となりました。全国 48 の中核市においても、来年 1 月開始の八戸市を含めて 17 市が自己負担なしとなっています。

ここで伺い致します。兵庫県では所得制限有、無を含めて 85%以上が実施している中、中学卒業までの医療費無償或いは現在の 2 割負担から一日の負担額例えば 500 円まで負担してもらう制度等についてどのようにお考えでしょうか。お答え下さい。

以上で、1 問目の質問を終了いたします。

一問一答

- 1-① 人事評価システムを導入して改革改善に努力され徐々にですが人材の育成及び活用は進んでいます。しかし、現在の職員の方に何が欠如しているとお考えでしょうか。お答えください。
- 1-② 総括質疑において原価意識について質問させていただきました。原価意識を持って仕事を行うことは大切であると認識されており、事務事業評価では人件費も含めた経費計上を行い自分が携わっているトータル費用を把握でき、又、管理職は、効果、効率、コストも勘案して優先順位を決めていると、ご答弁頂きました。ではなぜ、原価意識を持って仕事することが大切なのでしょう。又、事業の原価という観点だけではなく、職員の方一人ひとり個人の原価意識を持つ事も重要だと思いますがそのあたりはどのようにお考えでしょうか。以上、2点具体的にお答え下さい。
- 1-③ では、現在そういった事業のコスト以外の職員一人ひとりが原価意識を持って仕事に取り組んでいけるような人事評価、人材育成のシステムが取り入れられていないと思うのですが如何でしょうか。お答えください。
- 1-④ 今後、人事評価、人材育成のシステムの中に事業以外の個人レベルでの原価意識の概念はどのように取り入れようとされていますか。具体的にお答えください。
- 1-⑤ 先ずは、個人が原価の概念を持ち本来その個人にかかる原価の最低でも2倍から3倍の生産性を上げなければならない、それが延いてはワークライフバランスの観点からも非常に重要だと思います。では、その生産性とは役所の場合何であるとお考えでしょうか。サービス業における生産性は非常に難しいと思いますが、仕事をして成果を上げるという意味ではやはり生産していると思います。如何でしょうか。
- 1-⑥ 簡単に言うと市民満足度ということなのではないでしょうか。
- 1-⑦ 市民満足度は、サービスを無償化したり、簡単に言えばお金を配れば得られるものではないかと思えます。私は、役所での生産性とは市民満足度というよりは「社会的価値」の創出ではないかと思っています。「社会的価値」とは市民、住民の方の安

心・安定を望む気持ちである社会的ニーズを満たす価値、これが「社会的価値」であるといわれています。その「社会的価値」を如何に最小の経費でアウトプットするかではないでしょうか。如何でしょうか。

1-⑧ 先ほどは、個人の原価意識についてお聞きしました。では、生産性（社会的価値）を上げワークライフバランスの実現と事業の効率性、有効性、経済性向上のための意識改革や改革改善の為の企画力、マネジメント力の向上のために人事評価システム及び人材育成においてどういった仕組みで反映させるのでしょうか。具体的にお答えください。

1-⑨ 現状の表面的な部局内部の目標に向けての個人設定による人事評価、人材育成に加えて個人にかかるコスト意識や事業の社会的価値向上に向けての有効性、効率性、経済性を生み出す企画力、マネジメント力を評価する仕組みや人材育成を取り入れて頂くことをお約束頂けますか。又、その仕様、仕組みが決まった時点で教えて頂けますか。

1-⑩ 完 宜しくお願い致します。

2-①ここで伺い致します。RPAの活用という概念はお持ちでしょうか。お持ちであれば役所においてRPAの具体的な活用方法を分かりやすくお答えください。

2-② 本市では、今年4月にAIで（兵庫県、丹波市、LINE、国立情報学研究所、京都大学大学院情報学研究所）LINEを活用した社会課題解決手法の研究に関する連携協定の締結を行われています。では、今後本市にて、行政改革の大きな一翼を担うと思われるRPAを活用する考えはありますか。

2-③ RPAを活用するお考えがあるということですがその必要性をご説明下さい。

2-④ では、その活用の仕方ですが、各所管課からRPAの活用を受けて行政管理課や情報政策課で検証し判断しては非常に時間がかかりダメではないかと考えますが如

何でしょうか。

2-⑤ RPAの活用を全庁的に普及促進するためには全局を俯瞰して「この部署の業務にはこのように活用できますよ」と提案できるRPAやAI、ICTを統括する課が必要であり、その課より全庁的に各局、各課に提案する仕組みが必要であると思います。が如何でしょうか。

2-⑥ その専門の課から提案する仕組を導入するとすれば、このRPAを含めたICTの統括課はどこが担うべきとお考えでしょうか。

2-⑦ 資料1-②の熊本県宇城市ではRPAを活用され30年度の「窓口業務」と「内部管理業務（時間外申請等）」といった業務で合計3,632時間もの削減時間が試算され、その右側には今後導入が検討されている業務です。資料の下に記載されています。このように実際大きな効果が表れようとしています。又、先程申し上げたように行政改革の取組として総務省が18もの自治体の活用事例を公表されている中、早急に実施して頂きたいと思いますが、いつ頃を目途に業務に反映させる予定でしょうか。お答え下さい。

2-完 今後、少子高齢化による生産年齢の減少は当然やってきます。今までの業務の流れである人、システム、人の流れからRPAのようなシステムから人は最後のチェックのみの流れに代わってくると思います。行政改革の大きな一翼を担うと思っています。ぜひ、業務への反映をできる限り早急をお願い致します。

3-①ここで伺い致します。兵庫県では所得制限有、無を含めて85%以上が実施している中、中学卒業までの医療費無償或いは現在の2割負担から一日の負担額例えば500円で負担してもらう制度等についてどのようにお考えでしょうか。お答え下さい。

3-② ここで先ず議論されるのが予算です。もちろん予算があつて事業が可能となるのは当たり前のことですが、私は、この事業の目的から入るべきではないかと考えます。ここで伺いします。他都市が、この通院費を助成する目的は何であるとお考えでしょうか。

3-③ ありたいまちの実現の為、子育てしやすいまち、子育て世代の定住転入の為に行うのか。或いは福祉の観点から経済的に厳しい家庭で病院に行けない子供の為の事業なのかどちらに重きを置くのでしょうか。政策の観点か福祉の観点かどのようにお考えでしょうか。お答えください。

3-④ 事前に中核市の中で自己負担なしにされている 17 自治体に調査を行いました。その結果、導入に至った経緯、目的においては子育てしやすい環境作り、少子化に対する経済的支援が多くあり子育て支援の側面が強いと感じました。兵庫県下においても資料 2 にあるように緑は高校生まで助成、赤は中学 3 年まで無料、所得制限なし、ピンクは所得制限有りとなっています。どこの自治体も財政的に非常に厳しい中実施されていますがこの自治体図をみてどのようにお考えでしょうか。

3-⑤ 兵庫県下だけでもこれだけの住民サービスに格差があります。本市の場合このように「見える化」されているサービスは後回しになっているように思います。中学校給食にしてもそうです。誰が見ても分かる事業こそ優先順位を上げないと市からのアピールは分かりにくいと思います。複雑な事業をいくら手厚くしても市民、ましてや他都市の市民には伝わりにくいのではないのでしょうか。お答え下さい。

3-⑥ 予算的には、所得制限を設けて 2 億 5000 万、無しで 4 億 9000 万と試算されています。この費用をかけての費用対効果は非常に検証しにくいと思いますが、一問目で申し上げたこの事業を行うことによる「社会的価値」についてはどのように考えられていますか。お答え下さい。

3-⑦ では、率直にお伺い致します。この中学卒業までの医療費の無償化、所得制限や一日の負担額設定は別として実施するお考えなのか、或いは、実施しないのかお答えください。するのであればいつからどのような仕組みで行うのか。又、実施しないのであれば、明確な理由をお答え下さい。

3-完 安心して子どもを産み育てられる環境作りや子育て世帯を社会全体で支援し、少子化に取り組むことと、都市としての魅力を高めることが重要である中、今の段階でこの事業の社会的価値の優先度の認識すら把握されていないことが非常に残念です。

早急に何らかの答えを要望致します。又、確認させていただきます。

以上で、私の全ての質問を終了致します。ご清聴ありがとうございました。