

## 会 議 録

会議名 (審議会等名)		令和6年度 第1回相模原市経営評価委員会		
事務局 (担当課)		経営監理課 電話042-769-9240 (直通)		
開催日時		令和6年6月21日(金) 午後7時～午後8時45分		
開催場所		相模原市役所 本館2階 第1特別会議室		
出席者	委員	8人(別紙のとおり)		
	市	3人(国保年金課長、同総括副主幹、同総括副主幹)		
	事務局	4人(総合政策・地方創生担当部長、経営監理課長、同総括副主幹、同主査)		
公開の可否		<input checked="" type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可 <input type="checkbox"/> 一部不可	傍聴者数	0人
公開不可・一部不可の場合は、その理由				
会議次第		1 開会  2 議事 (1) 相模原市国民健康保険・国民年金・後期高齢者医療制度事務の業務委託の効果検証について  3 その他  4 閉会		

## 審 議 経 過

主な内容は次のとおり。

### 1 開会

定足数及び傍聴者の確認を行い、経営評価委員会を開会した。

### 2 議事

(1) 相模原市国民健康保険・国民年金・後期高齢者医療制度事務の業務委託の効果検証について

- ・ 経営監理課長より、本日の議論の目的及び趣旨について説明を行った。続いて、国保年金課長より、相模原市国民健康保険・国民年金・後期高齢者医療制度事務の業務委託の効果検証について、資料に基づき説明を行った後、質疑応答・意見交換を行った。

(以下、質疑応答・意見交換 ○は委員の発言、●は市及び事務局の発言)

- 資料1の3ページの「※2」に、「処理・審査等に係る事務」と記載があるが、同資料の2ページにおいて、「審査は国保年金課が行う」となっている。(出口委員)
- ご指摘のとおりである。資料を修正する。(国保年金課長)
- 資料1の4ページに職員の削減数が示されているが、効果額はどのくらいなのか。資料からは職員の削減効果と委託料の比較ができない。(荻野委員)
- 既に委託しているコールセンター業務から範囲を拡大した業務に対する委託料は約2.1億円で、目標値における職員削減による効果額は約2億円なので、ほぼ同額となっている。(国保年金課長)
- 資料において職員の削減効果を金額で示し、委託料の比較ができるようにしてほしい。(荻野委員)
- 人件費の削減と委託料がほぼ同額の費用で、市民サービスの向上や業務の効率化が図られると考えてよいか。(朝日委員長)
- コールセンターの業務拡大により、ワンストップで完結できるケースが増えるので、市民サービスの向上が期待できる。(国保年金課長)
- お金の出入りや委託によるプラスアルファの効果について、しっかりと資料に表記していただきたい。(朝日委員長)
- 個人情報扱うので、情報漏洩リスクについてはどう考えるか。また、国民健康保険税等の徴収はどうなっているのか。(田中委員)
- 個人情報においては、プロポーザルに参加できる条件として、「プライバシーマーク認証」を取得していることを条件としているため、個人情報を適切に扱うことは担保出来ていると考えている。また、徴収については、本市では税の徴収は一元化して行っており、国民健康保険税については、税務部門が徴収を行っている。後期高齢者医

療保険料については、国保年金課で徴収を行っているが、ほとんどの方が年金から天引きされており、収納率は高いので問題ないと考えている。(国保年金課長)

- 国民健康保険税の徴収は税務部門が行っているとのことだが、徴収部門と委託業務のサービス提供に当たり、情報の連携等はどうなっているのか。(田中委員)
- 当然必要な連携は行っていくが、今までは、徴収する税目ごとに納税相談を行う必要があったが、徴収部門を一元化することで、一度に複数の税目をまとめて相談することが出来るようになり、市民にとって利便性が向上したと考えられる。(国保年金課長)
- コールセンターの応答率について良い結果だったが、今後、マイナ保険証の問い合わせが殺到することが予想されるが、そういった問い合わせが急増することは想定しているのか。(出口委員)
- 問い合わせが増加することも想定しており、ピーク時に人員を増やすなど、シフト調整を行って対応するよう委託事業者と調整している。(国保年金課長)
- マイナ保険証の対応は自治体が全て行うのか、それとも国が行うのか。(出口委員)
- 市としては、国民健康保険の保険者という立場のため、国民健康保険加入者のみ対応を行う。その他については、それぞれの保険者が対応を行う。相模原市民の中で、国民健康保険加入者の割合は、約20%である。(国保年金課長)
- 委託の結果報告については、どのくらいの頻度で行われるのか。(山元委員)
- 毎月定例会で月次報告を受けている。(国保年金課長)
- 後期高齢者医療制度は市の制度なのか。(竹田委員)
- 保険者としては、神奈川県の大域連合である。市は、手続き等の窓口業務を担当している。(国保年金課長)
- 市民は、市の窓口で手続きを行えることをあまり知らないのではないのか。(竹田委員)
- 以前の国民健康保険課は、窓口はたくさんあるが、その前で待っている人がたくさんいるというイメージだったが、今日行ったら、発券機で券を出してから、2分程度で案内された。発券機が少し分かりにくいという点はあるものの、市民サービスはすごく向上していると感じた。(竹田委員)
- 資料2において、聴覚障害者の方への手話対応に係るシステムというのがあったが、手話に限らず、良いシステムが出てきている。(竹田委員)
- 国民健康保険税を納めていない知人の話だが、納税相談を納税課で行ったが、納付書については、緑区在住のため、納税課では発行できず、緑市税事務所を案内された。市役所も効率化されているが、納めると言っている市民に対して、住所地によって、本庁舎で納付書を発行できないのはいかなるものか。(竹田委員)
- 今のような話の時に、コールセンターについてもマニュアルに沿った手順、オペレーションというものがあると思うが、例外の処理や要求があった場合、コールセンターが対応するといったことは考えられるのか。(山元委員)
- マニュアルは日々更新しているので、そういった相談が多ければ、市と委託事業者で調整を行って対応していくことも考えられる。(国保年金課総括副主幹)

- コールセンターの機能は上がったが、難しい事案も当然ある。そういったコールセンター職員では対応できない案件については、市の職員に電話を転送するなど、内容に応じて適切に対応する。(国保年金課長)
- 資料2の「外線応答率の月間平均85%以上」という目標値について、他の一般的なコールセンターに比べて低いように思うがどのように考えているのか。(山元委員)
- 一般にコールセンターで応答率が80%を切るとクレームが増えてくると言われている。そこに5%を上乗せした85%を目標値として設定した。また、課題として、後期高齢者医療制度のコールセンターの応答率が低いということがあったので、まずはそこを80%に乗せるべきだという考えもあって、全体として85%という目標値と設定した。(国保年金課長)
- 資料2にある「応答件数約1万3千件」が3か月の件数だとすると、1日当たりになるとそれほど多い件数だとは思わない。また、実績は「応答率95%」とある中で、目標値85%は低いのではないかと。(山元委員)
- 目標値としては85%以上と設定している。最低限85%は確保したいという考えから「以上」という表現にしている。(国保年金課長)
- 一般に、コールセンターに電話して、待たされると電話を切ってしまう。そういった割合も把握していると思うが、電話を受ける人数の妥当性など、毎月の報告から考慮して人数を増減したりすることは可能なのか。(山元委員)
- 月次報告を受けて改善すべきところは対応を行っている。(国保年金課長)
- 委託契約としては、モニタリングの上、市と調整して改善していくことになっていると思うが、成果連動型のような、目標達成をしたら、委託事業者にとってメリットになることはあるのか。(朝日委員長)
- そういった契約にはなっていない。(国保年金課長)
- 資料2に記載の自動電話勧奨システムについては、効果があまりないのではないかと考える。自動音声で電話がかかってきたら、電話を切ってしまう人が多いのではないかと。手話対応にしても、文字起しツールもあることから、これらのシステムは不要ではないかと考える。(荻野委員)
- 実証してみて、効果を検証したいと考えている。(国保年金課長)
- 民間の電話自動案内であるような番号を押して用件を選択していく方法では、回答にたどり着けないのではないかと。AIやICTツールなど、効率化を求めると自動化されていくが、対面型のサービスが一番良いと考える人も多いのではないかと。そういった自動化に対応できる人は良いが、対応できない人にとっては、市民サービスの低下につながるのではないかと。相模原市の窓口業務においては、粗大ごみの対応など、対面で非常に丁寧な対応をしてくれていると感じている。効率化を求めて、全て自動化し、市として窓口サービスの良い相模原というイメージを損なわないよう、常に注意していただきたい。(出口委員)
- 伺ったご意見も踏まえて、どういったことができるのか検討していきたい。(国保年金課長)

- コールセンターという業務の中で、相手に番号を押してもらおうというものはシステムとして確立している。それによって、データを取得することができている。また、番号を押していく方法で望む用件に行きつかない人は、オペレーターにつなぐということもできるようになっている。(山元委員)
- 手話対応システムというのは、手話をCGアニメで対応するという意味か。(出口委員)
- タブレットを使用して、手話ができる人とウェブで繋げることで手話対応を行う。(国保年金課総括副主幹)
- 周りの方の相談を受けて市役所の代表電話に掛けるが、なかなかつながらない。しかし、コールセンターに電話をするとすぐにつながる。そういったことも含め、いかに情報を市民へ提供していくか検討することで、市民サービスの向上につながるのではないか。(竹田委員)
- 市民サービスの向上と業務全般の効率化は、効果があつてよかつたと思う。職員の働き方改革の実現についても、数字上は改善してよかつた。今後の参考として、職員の働き方改革の実現については、相模原市全体で改善しているのであれば、今回の業務委託をした結果による効果なのかが、わかりづらい。市全体としても、働き方改革は行われていると思うので、他の課・組織との比較をすることで、業務委託の効果なのか検証できるのではないか。(宮下委員)
- 毎年行う職員の意識調査を通して、委託前と後で効果があつたのか検証していきたい。(国保年金課長)
- 時間外勤務については、いただいたご意見を参考に検討したい。(経営監理課長)
- 委託の導入に関して、近隣やほかの政令指定都市はどういう状況なのか。(北條委員)
- 北九州市や東京の特別区で導入している。また、コールセンターの委託、特に国民健康保険については導入している自治体は多いが、窓口業務と一括して委託という事例は少ないのではないか。(国保年金課長)
- いただいたご意見については、経営評価委員会意見欄に反映させていただくことになるが、事務局の方で意見をまとめたものを、委員の皆様を確認していただき、最終的には委員長一任という形で意見欄については決定させていただきたい。(朝日委員長)
- 資料2の4ページの経営評価委員会の評価として、「令和7年度の実施に向けた考え方に対する妥当性」について、ご意見を伺いたい。(朝日委員長)
- 細かい意見はあるが、「概ね妥当」で良い。(荻野委員)
- 「概ね妥当」である。ポイントとしては、資料に記載されている数字だけでは、説得力に欠ける。例えば、事務処理ミスが0件とあるが、重大なミスは確かに0件なのだと思うが、軽微なミスは生じているのではないか。そういったものも指標とするのかしないのかなど、この資料だけでは判断できない。そういった意味で「概ね妥当である」と判断した。(山元委員)
- 資料においては、報道発表に至った事務処理ミスの件数を対象としている。(国保年

金課長)

- 令和5年度の評価をするものと思っていたが、令和7年度の実施に向けた考え方については、これからの話なので、概ね妥当としか言えない。(田中委員)
- 「概ね妥当」と考える。意見として、委託で業務を丸投げすると、市の専門性が失われて、正しく検証が出来なくなってしまう懸念がある。そのため、厳しく委託事業者をチェックできる職員は確保して欲しい。(出口委員)
- 職員の削減数について目標は立てているが、職員を削減しても良いかはしっかりと検証していきたい。また、削減後も残る職員で、しっかりと対応していきたい。(国保年金課長)
- 経営評価委員会の意見としては、「概ね妥当である」と決定したい。ただし、今回の評価指標では、数字の裏にある質的な部分が見えてこない。次回、評価するに当たっては、その部分の情報提供をして欲しい。(朝日委員長)

### 3 その他

- ・ 経営監理課長より、資料「本市における都市経営のさらなる推進に向けて」に基づき説明を行った後、各委員から意見を伺った。

(以下、各委員からの意見 ○は委員の発言)

- 今までの施策等を白紙にしてフラットに考えてみたところ、「公共スペースの充実や活用」、「利便性を向上したまちづくり」、「多様な住環境の提供」がポイントとしてある。これらを充実させることで、多くの人に選ばれるまちづくりが実践できるのではないかと。また、「相模原市のさらなる成長・発展」という点では、観光資源や産業など、優位性のあるものがたくさんあると思うので、それらを生かしながら、アピールしていく必要がある。

広報などについても、色々な手法がある。若者向けの施策などはSNSを活用しアピールすることで、費用をかけずに大きな宣伝効果があるのではないかと。

相模原市には大学のキャンパスも多くあるが、大学と協働していくことも重要である。「持続可能な」という点において、PPPを活用して、官民連携を進めるなど、色々な手法を模索して欲しい。

最後に、SDGsの取組として、「さがみはら気候非常事態宣言」を出しているが、どこまで市民に浸透しているのか疑問である。よりアピールしていくべきである。(山元委員)

- 武蔵野市では、5つの大学と連携し、「武蔵野地域自由大学」をつくり、18歳以上の市民は、年間数万円程度の授業料を払えば、自由に講義を受講することができる良い制度がある。相模原市も、教育が一番のポイントだと思うので、相模原市にキャンパスのある6つの大学と連携して、誰でも自由に学べる環境を提供し、市民の学ぶ意欲に応えて欲しい。また、不登校の子供への教育サポートについて、現役学生より高齢者の講師を求める傾向が強いと考える。こうした教育の場で、高齢者の活用を検討

して欲しい。

市民参画の場として、こういった審議会等に市民公募委員が参画できることは大変良いことなので、積極的にアピールしていくべきである。

相模原市は、市街地と中山間地を抱えているが、中山間地を生かすべきである。例えば、徳島県の神山町のように東京の企業のサテライトオフィスが移転してくるといような取組など、都心に近い緑区の活用を検討して欲しい。(出口委員)

- 人口減、少子化対策として、子供を産んでも働き続けられる環境を整える必要がある。それは、お金の面だけでなく、夜間保育や子供が病気なっても小児科の医院と連携して預けていられる保育・学校などの体制の構築、休日保育など、安心して働ける制度を整え、子供を産んでも高齢者になっても働き続けられる施策をとって欲しい。

また、審議会など市民が意見を言える場を提供してくれることをうれしく思っている。ほかの検討会にも出た経験から感じたことだが、特に女性が、自分の意見を言わない、あるいは、優しさからか、相手を傷つけないように優しく意見を言う方が多い印象である。自分の意見を言うことは相手を傷つけることではないと考える。恐らく、議論することに慣れていないからだと思うので、市民が自分の意見を言えて議論できるような環境を、市に醸成して欲しい。(荻野委員)

- 相模原市は住みやすいと思っているので、情報発信が必要である。また、何をしたいのかという市民意識が市に届くような施策を行うことも必要だと考える。市民が望んでいるもの、また、市がそれに対して行っていることなど、お互いに情報発信していくことが必要なのではないかと。市民意識としては、市民の皆さんは活動を一生懸命行っているが、自分がボランティアなどを行っているという意識がない。そういった活動がボランティア活動だと伝えてあげられると、市民意識の向上につながるのではないかと。そうすることで、市で行わなければならないことも、市民の手で担っていただけることが増えて、経済的効果にもつながるのではないかと。(竹田委員)

- 1点目は、市に投資が呼び込めるようにして欲しい。市の財政状況では、将来負担比率、実質公債費比率といった指標を見ると、政令指定都市の中で低い。公共事業などをあまり行っていない影響だと思うので、相模原市には、まだ投資ができる余力があると考えている。では、「どこに投資するべきなのか」というと、「橋本駅」である。橋本駅の半径10キロ圏内には、180万人ほど住んでいるので、すごいポテンシャルがある。また、リニアも来るので、官民間問わず、拠点性を高める投資ができれば良いのではないかと。これまで県の広域交通拠点の代表例は、新幹線駅の新横浜だったが、リニアの駅が橋本にできることは分かっているので、新たな拠点となるチャンスである。

2点目は、相模原駅の北口に米軍との共同使用区域に大きな公園が出来たと報道で知ったが、ほかにも、相模原麻溝公園や淵野辺公園といった、大きな公園がある。現在は、指定管理者制度で運営を行っているが、「PFI」や「Park-PFI」といった手法も全国的に増えているので、相模原市もそういった制度を活用し、今ある資産を違う手法で活用することができるのではないかと。

3点目は、教育面である。総務省の家計調査の結果から、相模原市は学校以外の教育費が全国的に見ても高い。これは、教育熱心な親が多いという面もあるが、逆を言えば、公的な支援をする余地があるのではないか。市として公的なサポートがどのようにできるのか考えないといけないのではないか。(宮下委員)

- 「持続可能な安定した行財政基盤の維持を図る」ということで、市の税収の中で個人市民税と固定資産税が大きなウエートを占めている。この2つを考えたときに、市に住民を呼び込む、人を増やすということが税収の増加につながる。人を呼び込むため、未利用地を活用し、例えば、売却して短期的な収入を増やすことも一つだが、売却後の土地に企業を誘致することで、商業施設の建設やマンションが建設され、直接そこに住人が増えるであるとか、そういった形で未利用地を活用し、人を呼び込むことが重要である。

もう1点は、緑区の活用である。面積も広く、未利用地もあるのではないか。また、圏央道が開通していることもあり、物流や交通の面で利便性や活用の利点といったこともあるので、緑区の活用も1つの重要なポイントである。

最後に、リニアという事業において、橋本駅周辺に限らず、広く周辺を活用して人を呼び込むということにつながっていくことが、安定した財政基盤につながっていくのではないか。(北條委員)

- 「魅力的なまちづくりを進める取組」において、コミュニティの維持の仕組みということで、自治会の加入率が下がっていて、防災の観点からもこのままで大丈夫なのかと考えている自治体も多い。行財政改革の観点から、経費や効果の面で行政と市民の協働活動が重要である。市と協働活動を行うことで、市民のネットワークが構築されるという利点がある。行政提案型の協働事業を行っていくことで、コミュニティ維持のための呼び水になるのではないか。

2点目は、行政評価の点で、会議の場でよく、政令指定都市との比較が行われるが、町田や八王子、座間といった近隣市と比較したデータも示してくれるとわかりやすいのではないか。

3点目は、ICTの活用という点で、近年ネットで調べる人が増えていることもあり、そういった観点でICTは行財政の中でも、もっとお金を投下していく優先度を高くしていても良いのではないか。申請を待つのではなく、困っている人をデータから探しに行けるような時代になっているのではないか。

最後に、今回の評価の手法として、客観的な指標と主観的な指標で満足度の結果を示しているのは良いので続けて欲しい。また、ほかの委員からの意見でもあったが、大学との連携についても進めていけたらよい。(田中委員)

- 1つ目は、「多くの人に選ばれる」というところで危惧することがある。子育て世代、少子化対策というところで、東京の多摩地域や神奈川といった全ての地域が、同じ方向性なので、子育て世代の取り合いになってしまっている。「取り合う」という発想ではなく、今いる子育て世代の困りごとにきちんと丁寧に応えていくことで、ウェルビーイングを上げていき、足元の満足度を上げていくことが大事である。極端な話をす



れば、住民のウェルビーイングがあり、財政が回っていけば、人口が増加せずとも好い状態であると言える。

2つ目は、相模原市はエリアに特徴やギャップがあるので、そこにある資本、リニアのような「ハード面でのインフラ」や緑などの「グリーンインフラ」などを生かしていくという発想が大事である。ハード面のインフラや未利用地は投資が集まりやすいが、グリーンインフラの部分や福祉の部分については、なかなかお金が集まりにくい。グリーンインフラの部分は最近、ネイチャーポジティブなど、企業が気にするような流れにはなってきているが、それは大企業だけの話である。大企業だけでなく中小企業へ関与を促していくという流れをつくれるかが課題になっている。地元の小さい企業を大事にするような、地域金融やクラウドファンディングであるとか、きちんとお金がそこにまわるような仕組みを作ることが大事である。グリーンインフラもエリアマネジメントも財源をどうするのが課題になっている。そういった産業面、地元の企業に対して、新規事業が行えるように支援することが重要である。

最後に、評価についてだが、過去との比較やEBPMをきちんとすることは必要であるが、ベースの評価だけでは形骸化してしまう。政策評価と広報は結びついていて、国も、政策評価の委員会に広報の専門家をいれるようになってきている流れがある。評価のための評価というより、参加型評価などのように、住民・市民と一緒に評価を行い、それを生かし、ダイレクトな情報にしていくというものがある。そのようなときには、指標というよりも、事例ベースで質を評価していくようなナラティブな評価、あるいは、主観的な評価を活用していくという観点で、説明責任と同時にあると、よいのではないか。(朝日委員長)

- 大型の公共事業は控えてでも子育て支援を行って欲しい。まちづくりなどの事業も大切だと思うが、割振りを考えて欲しい。(荻野委員)

#### 4 閉会

全ての審議が終了し、閉会した。

以 上

## 相模原市経営評価委員会委員名簿

(任期：令和5年7月15日～令和7年7月14日)

区分	役職	氏名	備考	出欠
学識	委員長	あさひ 朝日 ちさと	東京都立大学都市環境学部 教授	出席
	副委員長	たなか ひろゆき 田中 啓之	相模女子大学人間社会学部 教授	出席
		ほうじょう ひろあき 北 條 裕晃	公認会計士	出席
		みやした ともひさ 宮下 量久	拓殖大学政経学部 教授	出席
団体		たけだ みきお 竹田 幹夫	相模原市自治会連合会 会長	出席
		まつした りゅうた 松下 龍太	相模原商工会議所 青年部会長	欠席
一般 公募		おぎの ゆきこ 荻野 弓希子	公募	出席
		でぐち ただお 出口 忠夫	公募	出席
		ないとう たくみ 内藤 巧	公募	欠席
		やまもと ただお 山元 忠夫	公募	出席

(区分ごとに五十音順・敬称略)