

令和7年12月1日

武蔵村山市長 山崎 泰大 様

武蔵村山市行政改革推進委員会
委員長 小暮 実

武蔵村山市第八次行政改革大綱及び（仮称）武蔵村山市DX推進計画（第1.0版）
(素案)について（答申）

令和7年9月17日付け武発第1144号をもって諮詢のあった武蔵村山市第八次行政改革大綱及び（仮称）武蔵村山市DX推進計画（第1.0版）（素案）（以下「大綱等」という。）について、当委員会において慎重に審議し、結果を取りまとめたので、下記のとおり答申いたします。

記

当委員会は、武蔵村山市長からの諮詢に基づき、当委員会の設置目的を踏まえつつ、全3回にわたる会議を開催し、審議を重ねてきました。

現在、本市では、第七次行政改革大綱に基づき行政改革を推進し、また、次期計画において一体的に策定するDX推進計画の前身計画である第五次情報化基本計画に基づきデジタル化を推進した結果、各方面での市民サービスの充実や業務の効率化など、一定の成果が得られていることを確認しました。

しかしながら、今後予定される多摩都市モノレールの市内延伸やそれに伴うまちづくりに加え、道路などのインフラ設備の更新、老朽化に伴う公共施設の改修など、今後発生が見込まれている行政需要に対応していくためには、中・長期的な展望を持った行政運営の改善及び各方面でのデジタル化・DXの推進が不可欠であると考えます。

当委員会では、本大綱等について、市が抱える課題の解決や、市民サービスの向上に資する取組が計画されているか、専門的な見地及び市民としての視点で検討を進めてきました。

その結果、市から提出された大綱等の素案の内容についてはおおむね妥当であるとの結論に至りました。なお、委員会としての意見を別紙のとおり取りまとめました。

市においては、当委員会の意見や今後実施されるパブリックコメントに寄せられた市民の意見などに十分配慮し、対応した上で、大綱等を策定されるよう要望し、ここに答申いたします。

第1 総合的意見

本委員会は、武蔵村山市第八次行政改革大綱及び(仮称)武蔵村山市DX推進計画(第1.0版)(素案)を基に、多角的な視点から審議を行い、基本的にこれを了承するものであるが、複雑多様化する社会経済情勢の変化に即応した行政サービスを提供し続けていくためには、検討サイクルが定められているものも含め、各推進項目のスケジュールにとらわれず、可能な限り速やかに推進項目が実施されるよう求めるものである。

また、各推進項目の推進に当たって、特に重要なこととして以下の二点に留意することを強く求めたい。

- (1) 推進する所管課が本大綱等の推進の意義を的確に理解し、より能動的に推進できるように改革の目的等を全序的に共有することが望ましい。
- (2) 改革の基本理念と推進項目の関連付けや推進後の評価方法等を明確に提示し、職員の意識に定着するようより着実な進捗体制を整備していただきたい。

第2 各推進項目に関する意見

「第3章 改革の柱① 組織力の強化」及び「第4章 改革の柱② DXの推進(仮称)(武蔵村山市DX推進計画(第1.0版))」に掲げる取組について、本委員会で出された各委員の意見等を以下のとおり整理する。

今後、各推進項目の検討又は実施に当たっては、これらの意見を参考にしていただくようお願いする。

1 【改革の柱①】組織力の強化

- (1) 項番3「柔軟な定員管理の推進」及び項番4「組織横断的な課題解決体制の検討」について

定員管理に密接に関係する人員配置について、繁忙期を迎える部署へ柔軟に人員を配置することは、職員のワークライフバランスにも好影響があり、結果として、エンゲージメントの向上に資する好循環につながることから、従前の行政特有の縦割り配置ではなく、各職域における繁忙期に応じて柔軟に配置することなどにより組織横断的に対応していく体制を構築することが望ましい。

- (2) 項番5「窓口開庁時間及び夜間延長窓口の在り方の検討」について

市役所の行政サービスの根幹である窓口サービスの提供時間に関する調査研究に当たっては、時間帯による来庁者の動向だけでなく、納税通知などの通知の発出時期や天候など様々な要因を考慮した調査をしていただきたい。また、分析の効率を意識し、短期的に調査をかけるなど調査方法を検討していただきたい。

- (3) 項番8「アナログ規制の見直しの検討」について

アナログ規制の見直しを検討するに当たっては、長期的に調整が必要な事案も含まれることから、実効性を確保するために数値目標を設定し、各課の進捗を把握することが望ましい。

(4) 項番9 「B P Rの推進」について

推進に当たっては、B P Rの手法は様々ある中で、初めから業務フロー等をドキュメント化することは困難であり、かえって推進を阻害する要因となることから、組織としてB P Rの認識が浅い段階においては、職員の認識を深めるためにも馴染みやすい手法を推奨するなど段階的に推進していくことを求める。また、進捗管理に当たっては、数値目標を設定することで組織としての進捗度合いを把握していくことが望ましい。

(5) 項番17 「多様な人材の活用策の検討」について

市内には、民間企業等においての経験等により得た様々な専門的な知見を有する市民がいる。活用策の検討に当たっては、企業を通した人材交流や雇用だけではなく、本市をよりよくしていきたいと思う市民の知見を活かし、能動的に活躍できる仕組みづくりを検討していただきたい。

(6) 項番31 「(仮称) シティプロモーション方針」の策定について

組織機構として広報分野と観光分野との分離を否定するものではないが、方針の策定に当たっては、市の魅力を高めるシティプロモーションの目的を明確にする必要がある。具体的には、市外・市内への情報発信の対象を整理し、市の取組が交流人口の増加など、どのような成果を目指すのかを職員間で共有・浸透させることでより一層効率が上がると考えられる。

また、多量の情報が溢れている現代社会で、いかに効率的かつ効果的にプロモーションしていくかを念頭に置き、観光資源が乏しい本市において何が魅力的か分からぬ状況であえて観光分野とそれ以外に住み分けることに注力するべきではなく、一般社団法人武蔵村山観光まちづくり協会の組織理念と合致する目的もあるので、同協会との連携も視野に入れ、それぞれの強みを補完し合い本市の魅力の向上に努めていただきたい。

さらに、情報発信に当たっては、コンテンツ制作に多額の費用をかけるのではなく、その配信や広告にもうまく費用を配分することが重要である。また、多額の制作費用をかけずとも市職員の仕事ぶりや地域に密着した活動内容等を日常的に配信する持続可能なコンテンツを発信していくことで魅力度の向上に合わせ、相乗的に職員のエンゲージメントの向上にも寄与し、人材の流出抑制や新たな人材募集への好影響にもつながると考えられることから併せて検討していただきたい。

(7) 項番33 「公共施設のにぎわい醸成施策の検討」について

取組内容の趣旨からして、「② 多様な主体とのまちづくり」ではなく、「① 魅力的な行政運営」に掲載することが望ましい。

(8) その他

① 広域連携の推進について

今後増加が見込まれる行政需要に対応するためには、多額の費用を要する公共施設の維持管理や各種システムの運用において、本市が提供するべき行政サービスを精査した上で、類似の行政サービスを行う近隣自治体と連携し、公共施設の共同運営やシステム等の共同調達など自治体間で相互に効果的かつ効率的な運営ができるよう協力体制を構築していただきたい。また、今後本格的に拡大するデジタル化及びDXの推進の分野においては、導入段階で広域連携という視点を含め、検討していただきたい。

なお、本内容については推進項目として新設し、積極的に推進することを求めるものである。

② 「(3) 魅力度の向上」について

地域の魅力度の向上に当たっては、「地域運営」という幅広い視点で、行政運営以外の外部に向けた民間企業や地域団体を育成するという観点も意識していただきたい。

2 【改革の柱②】 DXの推進 ((仮称)武蔵村山市DX推進計画(第1.0版))

DX等により生み出された短縮時間をコア業務に割り当てることは重要であるが、コア業務の定義を明確化することで、手段が目的にならないようにすることが望ましい。

また、DXを推進する意義として、業務の効率化だけではなく、新たな価値を生み出すことにつながることから、それを明確に意識した上で各項目を推進していただきたい。

なお、組織横断的にDXを推進する段階においては、広範囲に着手することよりも優先順位の高い事業に焦点を当て、組織を挙げて注力し、成功実績を得ることで、組織内におけるDXを推進する機運を醸成することが市のDXの推進の鍵となり重要であると思料する。

(1) 項番4.2「フロントヤード改革の推進」及び項番5.2「公共施設利用時の利便性向上策の検討」について

検討や推進するに当たっては、事前に業務フローや手法を可視化することにより全容を把握し、分析した上で、実施するべき内容を定め、検討結果報告書に反映していくことが望ましい。

(2) 項番4.4「歴史資料のデジタルアーカイブ化の実施」について

本市のホームページにおける歴史民俗資料館のページでは、資料館だより等の最新の情報に更新されていない状況である。現状とデジタルアーカイブ化までの目標に大きな乖離がある中で、年次計画どおりに実施できるのか疑問が残る。また、デジタルアーカイブ化に当たっては、利用者の利便性に留意する必要があり、事業者へデジタルアーカイブ化を委託する際には、利用者目線に立ったデザインにも対応可能でUXを理解した業者へ委託していただきたい。

また、デジタルアーカイブ化に当たっては、項番3.8「市公式デジタルツール導入の検討」による発信方法の関連付けや項番4.9「子ども向けデジタル体験事業の実

施」と関連させることを想定し、小学生の市の歴史に関する授業での活用や中学生のデジタル教育の一環として歴史資料のデジタル化を考える授業を実施する等利用者層を明確にし、実効性のある方法で作り上げていただきたい。

(3) 項番48「デジタルデバイド対策の推進」について

スマートフォン等のデジタル機器の操作に不慣れな方が利用できる環境を整えることは、結果として本市のDXの推進に寄与することから、ICT講習会等を継続的に開催することを検討していただきたい。

(4) 項番54「AI・RPAの活用」及び項番55「新たなノーコード、ローコードツール導入の検討」について

デジタルツールの活用に当たっては、単に現行の手続をデジタル化するのではなく、実際に作業をする職員に対し、UXを理解してもらう機会として事前に勉強会等を実施することが望ましい。

(5) 項番63「EBPMの推進体制の構築」について

客観的なデータや科学的な根拠を活用した政策立案を周知することに留まらず、全局的に体制を構築し、EBPMを本質的に実施することは難題であるが、実施されることを期待したい。また、推進に当たっては、いたずらにデータを活用するのではなく、活用方法を見定めてデータを管理していくことが望ましい。さらに、活用可能なデータの作成を職員に認識させ、日常的に活用可能なデータを蓄積する体制を構築することが望ましい。

(6) 項番65「デジタル関連予算等の最適化」について

デジタル関連の予算を調製するに当たり、各課から要求のあった事業のみ査定するのではなく、組織横断的に各課の事業を把握・整理し、長期的な視点でDXを推進できる事業を洗い出す仕組みを構築していくことが望ましい。また、導入時の費用だけでなく長期的な経常経費も一体的に考慮した査定を実施していただきたい。

(7) 項番68「デジタル人材の確保・育成の推進」及び項番69「人事管理業務の最適化の検討」について

デジタル化・DXを推進していくに当たっては、デジタル人材の確保・育成が重要である。また、デジタル部門に限らず、職員が業務で得た知識や強みを今後のキャリアや業務において活用できるように活躍の場や適正な評価がされる仕組みを構築することが、職員のエンゲージメントや職場への定着へ寄与し、結果として本市の組織力の強化やDXの推進に拍車をかけることから検討していただきたい。

(8) その他

① 利用者目線やUXに配慮したDXについて

各推進項目を推進するに当たり、全ての項目を実施、検討するためには財政的に大きな負担になる。全て実施できることが望ましいものの、結果として全て完成度が低いものが出来上がってしまう懸念もあることから、利用者目線やUXに配慮し

たDXを念頭に置き優先順位をつけた上で、推進していただきたい。

② 市民サービスDXと庁内DXの関連について

各推進項目を推進するに当たっては、市民サービスに関連するDXと庁内事務に関連するDXと区分せずに相補的に推進するべき項目もあることから、関連付けを意識して推進していただきたい。