

札幌市議会第一部決算特別委員会記録（第5号）

令和7年（2025年）10月17日（金曜日）

●議題 付託案件の審査

●出席委員 33名

委員長	松原淳二	副委員長	藤田稔人
委員	勝木勇人	委員	高橋克朋
委員	こんどう和雄	委員	細川正人
委員	よこやま峰子	委員	こじまゆみ
委員	川田ただひさ	委員	松井隆文
委員	村松叶啓	委員	和田勝也
委員	山田一郎	委員	小野正美
委員	ふじわら広昭	委員	村上ゆうこ
委員	中村たけし	委員	かんの太一
委員	うるしはら直子	委員	おんむら健太郎
委員	森基誉則	委員	福田浩太郎
委員	丸山秀樹	委員	前川隆史
委員	森山由美子	委員	熊谷誠一
委員	池田由美	委員	太田秀子
委員	長屋いずみ	委員	荒井勇雄
委員	山口かずさ	委員	成田祐樹
委員	丸岡守幸		

開議 午前10時

●松原淳二委員長 ただいまから、第一部決算特別委員会を開会いたします。

報告事項であります。伴委員からは、川田委員と、小須田委員からは、和田委員と、小形委員からは、池田委員と、坂元委員からは、荒井委員と交代する旨、それぞれ届出がありました。

●松原淳二委員長 それでは、議事に入ります。

最初に、第2款 総務費 第1項 総務管理費中、危機管理局関係分の質疑を行います。

●前川隆史委員 おはようございます。

ちょっと最近、質問し過ぎだというご批判もいただいておりますが、めげずに頑張りたいと思いま

す。

私からは、近年の災害発生を踏まえた種々の取組について、伺いたいと思います。

令和6年に発生しました能登半島地震、長いところではもう1年以上も避難生活が続いていました。

大規模災害が発生するたびに、避難所の生活環境の課題が新たにいろいろ見えてきております。

国においても、能登半島地震での課題を踏まえて、避難所環境の抜本的改善に向けて、先進的な取組を行う地方公共団体に対して、新しい地方経済・生活環境創生交付金によりまして、緊急的に今、現在支援を行っているところでございます。

そこでまず伺いますが、能登半島地震後、札幌市では避難所の生活環境向上のために、新たな取組を行っているのか、お伺いしたいと思います。

●小野寺危機管理部長 避難所の環境整備について、お答えいたします。

避難所の生活環境は、被災者の健康にも影響することから、とても重要であると認識しております。

これまでも、食料や乳児用品の品目の充実、簡易ベッドや毛布の増量などを計画的に行っております。

また、国の新しい地方経済・生活環境創生交付金を活用し、マンホールトイレの便座やパネル、ポータブル電源やパーティションを整備することとしており、令和7年度中に調達する予定です。

●前川隆史委員 能登半島地震以降も、新たに備蓄物資の充実・調達をするなど、避難所の生活環境の充実に取り組んでいるということでございます。

札幌市では、これまで厳冬期、冬場の対策に力を入れてきたというふうに思いますけれども、今年のような猛暑を考えると、今後はこの暑さ対策というのもの、しっかりやっていかなければいけません。

今年7月には、カムチャツカ半島付近の地震に伴いまして、津波警報が発表されて、沿岸地域で避難所が開設されましたけども、熱中症になった人もいるとの報道がされておまして、暑さの中での避難について、課題が浮き彫りになったところでございます。

そこで伺いますが、札幌市の災害時の熱中症対策について、伺いたいと思います。

●小野寺危機管理部長 災害時の熱中症対策について、お答えいたします。

沿岸地域で開設された避難所では、飲料水や塩分タブレットの食料品のほか、携帯扇風機やうちわといった、暑さ対策用品の備えが必要であることが課題となったため、速やかに市公式ホームページや、防災ハンドブックに記載し、市民の備えについて、周知を行ったところです。

また暑さ対策としては、個々の避難所の状況に応じて、施設管理者と協議をしながら、避難者の

健康に配慮した運用を行うとともに、スポットクーラーなどの冷房機器の提供について、協定を締結している事業者の協力を得ながら、対応してまいります。

●前川隆史委員 ありがとうございます。

災害時の暑さ対策については、厳冬期の対策と比べると、まさに今、このまちに着いたところとか、検討も始まったばかりではないかと思いますが、今ある、現状の体制の中で、スポットクーラーのお話もございましたが、いろいろ対策を、まずは今出ているところで対応したいと、こんなお話だったのかなと思っております。

今、教育の方でも、体育館へのエアコンの設置の議論も、全国的にも今、どんどん進んでおりますし、本州のほうでは具体的に施工もどんどんスタートしております。札幌市は教室のほうが優先されまして、体育館はまだ先の話になるかもしれませんが、その辺もしっかり整えるために、しっかり横連携していただきたいというふうに思っております。

災害が発生するたびに、新たな課題がどんどん生じてきております。先日も、我が党で、日本赤十字北海道看護大学の根本先生から、様々な災害時の避難所の最新の取組とか、研究成果とか、いろんなことを伺う研修を1時間ほど受けまして、根本先生も、段ボールベッドが普及したけど、使えないベッドが相当数出たりとか、ただ段ボールベッドがあればいいというものじゃなくて、やはり避難所で実質的に、避難者のためになる段ボールベッドの仕様というものが、だんだん、だんだん分かってきて、それが徹底されてきたりだとか、また誤嚥性肺炎が非常に発生しやすいだとか、やっぱり避難所というのは単純に語り切れない、様々な面からの対策を、どんどん、どんどん進化させていかなければいけないということで、今日はちょっと時間の関係で、触れませんが、また今後やっていきたいと思いますが、ぜひ暑さ対策という新しい課題も見えてきましたので、一つ一つ、一歩前進させながら、いざとい

うときのための体制づくりに尽力していただきますことをお願いして、質問を終わります。

●うるしはら直子委員 私からは、防災資機材の購入費補助制度についてと、また冬期の総合防災訓練について伺います。

初めに防災資機材の購入費補助制度について伺います。近年自然災害が、今以前にも増して激甚化・頻発化しておりまして、我が会派では、機会があるごとに、本市としての大規模災害への備えについて、質問をしてきたところです。

ハード面での強化はもちろんですが、地域において、防災資機材を保有し、日頃から訓練を行うといった自主防災活動に取り組み、地域防災力の強化を図ることは、極めて重要です。この防災資機材につきましては、本市では1997年度から自主防災組織に対して現物助成を行ってきた経緯がありますが、近年、地域から老朽化した資機材の更新、また数量の追加などの要望が多く寄せられております。

これを受けまして、2024年決算特別委員会で、私のほうから、この防災資機材の助成制度について質問をしましたところ、資機材の老朽化、停電や寒さ対策等の課題を念頭に、助成制度の在り方を検討する、との答弁がございました。

さらに令和7年予算特別委員会におきましては、この従来の防災資機材の現物助成制度に代わりまして、自主防災組織が防災資機材を購入する際の費用の一部を補助する制度を、この2025年度、今年度から、新たに開始するとの答弁があったところです。

そこで質問いたしますが、まずはこの概要につきまして、様々検討されていることと思います。その概要について伺います。

●小野寺危機管理部長 補助制度の概要と特徴について、お答えいたします。

地域防災力の一層の向上のため、今年度、自主防災組織が防災資機材を購入する際、10万円を上限として、購入費用の2分の1を補助する制度を創設し、7月28日から申請を受け付けているとこ

ろです。

制度の特徴は大きく2点あり、1点目は、補助対象品目の中から、テントやリヤカー、ヘルメットなど、自主防災組織が必要な資機材を自由に選択して購入できること、2点目は、厳冬期の防寒対策や停電対策に対応するため、発電機、ポータブル蓄電池、暖房器具などの品目を補助対象に加えたことです。

●うるしはら直子委員 再度確認させていただきましたが、これ、防災のこと、地域からも大変要望のあった、まず自由に選択ができるということと、それからまた、厳冬期、先ほど暑さ対策の話もありますけど、まずはこの厳冬期の防災・火災対策の品目が加わるなど、近年の災害の訓練の教訓、こうしたものを踏まえた品目が、補助対象となっており、制度創設の意義は極めて高いと評価しております。

またこの地域の実情に応じて選択するというこの機会、自分たちの地域をどのように守っていくか、こうしたことをまた地域の中や防災組織の中で話し合うきっかけとなり、さらなる地域防災力の向上につながるものと考えます。

そうしたことから、今後はさらにこの制度の、地域への浸透をしっかりと図っていくことが、大変重要と考えます。

そこで質問ですが、制度の周知の状況と、利用実績について伺います。

●小野寺危機管理部長 周知状況と、利用実績についてお答えいたします。

制度の開始に当たっては、10区の連合町内会の会議に出向いて説明したほか、全ての町内会に、案内文書を送付し、周知しました。

利用実績は、9月末までで、76件の申請があり、交付決定額は513万円で、当初予算1,000万円の5割超の執行状況となっております。

申請内容としては、停電対策に関する発電機やポータブル蓄電池などの購入が多くなっております。

申請は12月26日まで受け付けており、より多く

の団体に利用いただけるよう、今後一層の周知を図ってまいります。

●うるしはら直子委員 今の申請の状況について、理解いたしました。

まず今年度は、4月の総会のときに、町内会や自治会の団体の中で、既に町内会の予算というものが決まったところもあったり、また年度途中での新制度の周知と運用の開始であったことを踏まえ、申請開始から約2か月間という短期間で、こうした一定の利用実績があり、地域の関心の高さが改めて伺えると思います。

また今回、申請しましたよ、という町内会の防災担当の方からも、まずはこうして更新できること、とてもよかったと、お声をいただいております。

要望を申し上げて、次の質問に移りますが、今年度の残りの期間、12月26日までということでしたけれど、この期間はもちろんのこと、次年度はより多くの町内会の方に活用いただけるよう、早期に周知を図っていただくことをお願い申し上げます。

また、次年度に向けまして、今回申込みをいただいた所、購入をした所などにも聞き取りですとか、またアンケート調査などを行いまして、さらにこの事業内容や仕組みなどの精査をしていただくよう要望いたしまして、この質問を終わります。

次に冬期の総合防災訓練について伺います。

さきの代表質問におきまして、私からは災害対策基本法の改正についての受け止めについて質問をしまして、市からは法改正の趣旨と同様の方向で推進するというので、答弁をいただいたところです。

防災訓練は、この災害対策基本法においても、災害予防に関する重要事項の一つとして位置づけられているもので、市民の方々が日頃の備えの重要性を再認識する上で、極めて重要な取組です。

そうしたことを踏まえさせていただいて、質問させていただきますが、我が会派としましては、この積雪寒冷地である札幌市において、冬期の防

災訓練の必要性は、これまでも繰り返し訴えてまいりました。

2025年の第1回定例市議会の代表質問におきまして、市長からは、2025年度に、冬季の総合防災訓練を、大和ハウスプレミストドームで開催するとの答弁があり、来年の2月1日日曜日に開催予定と伺っております。

このことは、長年の課題であった冬の災害への備えを、市民一人一人が自分事として捉え直す大きな一歩であり、大いに評価をしております。

さらに、令和7年1定予算特別委員会においては、この訓練は子どもから大人まで幅広い世代を対象に、参加体験型の訓練を検討しているとの答弁がございました。その後この開催に向けて、鋭意準備を進めているところと思います。

そこで質問ですが、改めて今回の冬期の総合防災訓練の内容について、伺います。

●小野寺危機管理部長 訓練の内容について、お答えいたします。

冬季の災害は、低温による健康被害、ライフラインの途絶など、複合的なリスクがあり、市民生活に甚大な被害をもたらすことが想定されます。

被害を最小限に抑えるためには、市民一人一人の防災意識の向上が不可欠であり、これまでの防災訓練等で参加実績が少なかった、若年層の自助の意識を醸成することは、本市の防災力向上にとって、極めて重要です。

このような観点から、今回の総合防災訓練では、全市民を対象に冬期の避難所体験における寒さ対策や、在宅避難における防寒対策のデモンストラレーションなど、実際の行動につながるような訓練を幅広く展開します。特に若年層に対しては、楽しみながら防災を学んでいただけるよう、VRを活用した災害疑似体験や、親子でゲーム感覚で学べる体験イベントなど、多数企画しております。

●うるしはら直子委員 今お聞きしただけでも、様々なイベントを盛り込んだ災害の訓練になるのかなということで楽しみにしておりますが、全市民を対象にした冬期の総合防災訓練を、集客力の

高い大和ハウスプレミストドームで開催することは、市民の防災への関心を高める上で、極めて意義深いものと考えます。

ぜひこれまで、あまり防災訓練に行ったことのないような方々にも行ってみたいと思ってもらえるような、効果的なPRを期待しています。

一方で、この大規模会場での実施により、防災イベント的な要素が強化する、これはいいことなのですが、こうした訓練への参加機会を拡大することに加え、市民向けの情報発信、これを強化して全市的な防災力の底上げを図る、このこともまた重要と考えます。

前回の質疑の際に、この冬期の訓練は、全市民対象、子どもから大人までの幅広い世代の参加という回答がありましたけれども、そのことも踏まえて、今回は日曜日開催にしたことと思います。しかしながら、この訓練を開催すること自体を知らなかったり、プレミストドームまではなかなか足が運べないといった方、また関心はあっても仕事や予定があって参加できないような方もいるかと思えます。

そこで質問ですが、訓練に来場できない方々を含め、幅広い市民へのアプローチについて、どのように考えているのか、伺います。

●小野寺危機管理部長 幅広い市民へのアプローチについて、お答えいたします。

このたびの訓練は、幅広く冬の防災への関心を持っていただく絶好の機会と捉えております。ご指摘のとおり、参加いただけなかった市民の方にも、これを機に情報発信を強化し、全市的な防災力の底上げを図ることは極めて重要と考えております。

今後総合防災訓練の特設ページを開設するとともに、厳冬期の備えに関する情報にリンクを貼るなど積極的に発信し、ショート動画の配信など、プロモーション活動を強化することで、市民一人一人の冬の防災意識の向上につなげてまいります。

●うるしはら直子委員 大変力強いご答弁と、それからまた、特設のページを開設する、そして

プロモーション活動に力を入れていくとのことでした。

今後この機運を盛り上げ、多くの方々に参加いただける、実効性の高い訓練となることを、大変期待しております。

またこの会場に来られない方々を含め、全市民に幅広く、今、ご答弁にあったような効果的な情報発信を、しっかりとさせていただきたいと思えます。

最後に2点、要望です。

この総合防災訓練は、全市民を対象としているんですけども、各区で開催する防災訓練や、地域の町内会で実施する訓練、また今年の1月に、道と本市が主催したような、会派の議員も5名ほどで参加させていただいたんですけど、厳冬期における避難所運営、宿泊演習のような、こうした避難所を運営する職員などへの訓練、これも継続することが重要だと考えます。

この各区の取組の好事例をいくつか紹介しますと、今年の2月に東区で実施された、冬期体験型防災訓練、開成中等教育学校を会場に開催されたということですが、真冬の消火訓練ですとか、また希望者には翌朝までの宿泊訓練をして、さらには札幌市立大学とも連携した防災講座、また意識調査、こうしたことも行っております。

また私、地元の白石区の町内会では、この冬の期間に、小学校の避難訓練の中に、地域住民、そして近隣の保育所、事業所の方々も参画しまして、共同で訓練を実施したという例、そしてまた地域のまた別の避難所となっている、北郷の自治会館ですけれども、そちらのほうでは、防災資機材をその地域の住民の方たちと一緒に、どこにあるかを確認して、そしてまた防災用のテントですとか、段ボールベッドの組立て、こうした実践型の訓練、こうしたことを行っているところもございます。

こうした各区で行っている先進的な訓練は、全区でやられていると思えますけれども、それぞれそうした訓練、そして地域特性に合わせた特色のある取組、こうしたものをぜひ市と区の間で相互

に高め合っていく、そうしたことで、全市的な防災力の向上を図っていただくことを要望いたします。

また前回の質疑の中では、今日は触れませんでしたけれども、災害時要配慮者の支援についてのさらなる訓練の充実を図ると、今回の総合防災訓練の中にも、そうした姿勢を盛り込むといった答弁、ございました。まずは冬期の訓練から、そして区の訓練の中に、特にこの合理的配慮をしっかりと提供するという、そんなことを盛り込みまして、誰一人取り残さない、インクルーシブな防災・減災、こちらも目指していただくことを要望しまして、私の質問を終わります。

●成田祐樹委員 私からは、公共施設マネジメント計画に基づいた公共施設の防災に関する計画策定について、簡潔に2問だけ、お伺いしたいというふうに思います。

まずは最初に、公共施設マネジメント計画に沿った防災についてです。先日財政局においても、この公マネ計画について質疑をさせていただきましたが、改めて危機管理局に対しても、この防災部分についてお伺いしたいと思います。

改めて読み上げることになるのですが、札幌市市有建築物及びインフラ施設等の管理に関する基本的な方針、いわゆる公マネ計画の29ページにある第3章 公共施設等の総合的かつ計画的な管理に関する基本的な方針の5項目において、③の公共施設等の平常時の安全だけでなく、災害時の機能確保の観点も含め、耐震化を図る、との記載がされております。言うなれば、公共施設に関しては、ハード面で耐震化を図りなさい、それは災害時の機能確保の観点からやりなさい、ということかというふうに思っております。

市有施設にはいろいろありますし、ほかの市有施設もいろいろと、そういった部分の防災の計画もしていると思うんですが、今回計画として出てきている、新たなMICE施設については、一体どのようなになっているのか、お伺いをしたいところです。

ここで伺いますが、新たなMICE施設を建設するに当たり、まずは危機管理局の見解をお聞かせ願いたいと思います。

●小野寺危機管理部長 新しいMICE施設建設に当たっての危機管理局の見解について、お答えいたします。

災害時の機能確保を行う最大の目的は、大規模災害が、いつ何どき発生するかも分からない中、平常時の安全はもとより、災害発生時に公共施設の利用者の安全を確保することにあります。その上で、災害発生後、施設の有する機能を有効に利用することで、避難所等の様々な活用が考えられます。

現段階では、災害発生後の施設活用については具体的な議論は始まっておりませんが、施設の機能等が明らかになる中で、様々な活用方策について協議をしていくことになると考えております。

●成田祐樹委員 発災後に、有効利用をしていく、僕は当然だというふうには思っております。そういった防災の計画がこのMICEの話と並行して行われているかということ、今のご答弁を聞く限りでは、防災の計画についてはこれからということなので、並行して議論されてこなかったんじゃないかというところを、私は危惧しております。

これは僕は危機管理局が何もしていなかったということではなくて、MICEの施設を建てるのが先に出てきてしまって、危機管理、もしくはこういう防災の部分に関しての議論が進まないまま、それだけが決まってしまっている、これが果たしていいのか。それこそ公マネ計画では、様々な複合化・集約化、様々な機能を持たせるというような方針が出ていながら、この部分については、少し1歩2歩遅れているというところを、まずは指摘したいというふうに思っております。

今回のこのMICE計画は、650億円弱という非常に高額な計画でもあり、さらには市外から多くの人を呼び込む機能を持つ施設として考えられております。

逆に言い換えると、災害時にはMICE目的で来札した人の行き場が失われる、避難先が確保できない可能性もあるわけでございます。

先ほども申し上げましたが、公マネ計画にも書かれている以上、災害時の機能をどう持たせるかという話は必ず必要であると思いますし、当然ながら市民も、防災機能なくして新たな公共施設を建てる道理があるのかと、そういった疑問の声が出てきてもおかしくないところです。

ここで伺いますが、新しく計画されているMICE施設については、避難場所として利用する考えがあるのか、災害時の機能確保という観点からは、どのように考えているのか、改めて伺いしたいと思います。

●小野寺危機管理部長 新しいMICE施設の避難所としての利用についてお答えいたします。

災害が発生した場合に避難できる場所が市内に数多く確保できることは、安全・安心の観点から有効であります。今回の予定地である中島公園周辺は、都心部からのアクセスに優れ、多くの方が訪れる場所でもあるため、避難所や一時滞在施設としての活用の可能性について、今後議論してまいりたいと考えております。

●成田祐樹委員 先ほど冬季の災害時の訓練の話もございましたけど、特に札幌は、冬季のときの避難場所が確保されているか、潤沢にあるかという、やっぱり人口とか、まちの規模の割には決して私は多くないと思いますし、そういった部分というのは、まだまだ必要じゃないかなというふうに思っております。そういった部分で、新たに建てる公共施設に防災または災害時対応の機能を持たせるというのは、私は当然だというふうに思っていますし、その議論がなされないまま、今このMICE計画が進んでいるというところに関しては、私はちょっと違うんじゃないかなと、私は危機管理局が置いてけぼりを食らっているんじゃないかなと思うわけです。

何でこの話をするかという、やはりもともとこのMICEの計画に関して、交付金がほとんど

充当されない、結構今、どの施設も新たな公共施設、それこそホールであったり、もしくはスタジアムであったり、人が集まるところに対しては防災機能を持たせて、そして、そこに対して国が防災に関わる交付金を充てているというところが、多くの実際に行われている公共施設の計画なんですけど、この札幌市のMICEに関しては、そういったところがまず見られていないというところが、私は違うんじゃないかなと思います。

ぜひ今、国のほうでは社会資本整備総合交付金とか、防災・安全交付金とか、様々なメニューがありますけど、そういったものに該当しないような施設ではなく、しっかり防災面の部分で考えて、当然ながら国の交付金を少しでも多く取って、札幌市民の負担が少ないような施設にしていかなければならないと思いますので、そういった部分でも、危機管理局には、この新たに建てる施設、MICEもそうですけど、それ以外の施設も含めて、そういった機能を持たせる部分とともに、国の交付金を取れるような施設になるように頑張っていたくことを求めて、質問を終わります。

●松原淳二委員長 以上で、第1項 総務管理費中危機管理局関係分の質疑を終了いたします。

ここで、理事者交代のため、委員会を暫時休憩いたします。

休 憩 午前10時29分

再 開 午前10時31分

●松原淳二委員長 委員会を再開いたします。

次に、第2款 総務費 第1項 総務管理費中総務局関係分及び第11款 職員費 第1項 職員費中総務局関係分について、一括して質疑を行います。

●池田由美委員 私からは、会計年度任用職員制度について、質問をさせていただきます。

2020年4月より施行された会計年度任用職員制度が、6年になろうとしております。本市においても、市役所の多様な部署で採用され、正規職員

とともに、市政に欠かすことのできない重要な役割を担っております。

しかし働き方は、任用限度が決められ、本市で言えば3年の有期雇用となっており、継続して働く場合は新たな募集に応募し、合格すれば違う部署で雇用を継続できるというもので、不安定な雇用となっているところです。

ここで質問いたしますが、2024年度末に3年任用に満了となった方の人数と、他部局で採用された方、離職された方の人数をお聞きいたします。また前年度と比較して、特徴を伺いたいと思います。

●保木職員部長 会計年度任用職員の2024年度、令和6年度末で、3年任期満了となった職員の人数の内訳と、前年度との比較について、お答えをいたします。

令和6年度末に、同一部での任用期間が3年に到達したことにより、任用限度を迎えた会計年度任用職員の数は、約350人でした。そのうち、今年度、令和7年度から、他部で任用となったものは、約250人であり、一方で、離職した者は約100人でありました。

前年度である令和5年度は、任用限度到達者約420人のうち、他部での任用者が約270人、離職した者が約150人であり、いずれも前年度より減少しております。

●池田由美委員 会計年度任用職員制度の施行から、30人以上の離職者を出す場合、ハローワークに提出が義務づけられている大量離職通知書を毎年出さなければならない、そういった実態が続いているところです。

先ほど答弁がありました、約100名の離職者の中には、違う部局の募集に応募しなかった方、応募しても受からなかった方、違う仕事に決まった方など、様々な方がいらっしゃるというふうに考えるところです。

ここで質問しますが、本市は、これまで働いてきた方が、他部局の募集に応募せず、離職を選択した理由を、どのようにつかんでおられるのか、

伺いたいと思います。

●保木職員部長 会計年度任用職員の離職を選択した者の理由の把握について、お答えをいたします。

会計年度任用職員の離職の理由につきましては、民間企業や他の自治体への就職のほか、家庭の事情などによる離職の場合もあると考えられますが、任用を終えて離職する職員に、離職理由を確認し、把握することまではいたしておりません。

●池田由美委員 私は、会計年度任用職員として3年間勤めた職員が、次の募集に応募しなかった理由の把握に、やはり努めていただきたい、そして必要な処遇改善に、その理由など把握した上で取り組んでいく、働きやすい職場環境をつくる必要があると考えているところです。

2024年の1定でも、私は応募しなかった職員の声を聞いて、制度の改善に生かすべきだと求めてきましたけれども、聞き取る姿勢がないなというところでの今の答弁に、残念な思いであります。

次に、本市の会計年度任用職員制度の3年公募の見直しについて、伺いたいと思います。

2024年6月人事院の発表により、非常勤国家公務員の公募3年要件が撤廃され、これまで3年目には公募が必要でしたけれども、この要件が撤廃されたことで、会計年度の任期の設定については、各自治体が適切に判断することとなりました。

全国でも、東京都の千代田区、千葉市、相模原市など、任用限度を撤廃した自治体が45自治体、もともと上限がない自治体として20自治体、上限が今まだあるという自治体は37自治体と、任用限度の撤廃がどこまで今、広がっていくのかが注目をされているところです。

我が党は、昨年2024年10月の第3回定例議会、決算特別委員会、さらに今年2025年3月の予算特別委員会において、会計年度任用職員の3年公募への本市の対応について、質問しましたが、本市の制度運用の実態、他都市の検討状況を踏まえて、引き続き適正な制度となるように努める、今年の3月の第1回定例議会、予算特別委員会の中では、

制度運用の実態把握に当たりましては、国から示された留意点も考慮して、ヒアリングなどの実態を検討しているところ、との答弁でありました。

ここで質問いたしますが、本市の会計年度任用職員の任用限度の見直しについてのヒアリング調査や、見直しに向けた検討内容について、伺いたいと思います。

●保木職員部長 会計年度任用職員の任用限度の見直しに向けた検討について、お答えをいたします。

任用限度の在り方につきましては、制度開始から一定期間が経過したことや、国の取扱いの見直しを踏まえ、札幌市の制度運用の実態を調査した上で検討を進めることとしておりました。

このたび、各部署とのヒアリングなどを通じ実態を確認するとともに、会計年度任用職員の職務に応じた知識及び経験の必要性や、資格要件などによる人材確保の困難性といった社会情勢の変化も踏まえて、令和8年度に向けて任用限度の見直しを行うこととしました。

具体的な見直し内容ですが、任用限度3年を原則としつつも、職の内容に応じて、任用限度到達後も公募実施の結果に応じて引き続き同一部での任用を可能とするもので、現在、各任用部署と具体的な手続を進めているところでございます。

●池田由美委員 任用限度について、ヒアリング調査などの中で、これまでと同じ3年公募ではありますけれども、同じ部署で継続して働けるということとなったということでもあります。

ヒアリング調査で、引き続き経験を生かして同じ部局で働くことがよいと、そういう意見も多かったということでもありますから、各部局で一緒に働く正規職員の考えも、そこにつかんできた結果ではないのかというふうに思っているところです。

国の経済財政運営と改革の基本方針2025、骨太方針2025には、会計年度任用職員を含めた働きがいと働きやすさの確保に向けて、これまでの法改正等を踏まえ、適正な処遇の確保・改善に取り組

むとともに、職務経験等を考慮した適正な給与水準の決定や、能力実証を経た会計年度任用職員の常勤化の普及・促進を図ると書かれてありました。

既に任用限度を撤廃した自治体の取組も参考に、国が述べている会計年度任用職員を含めた働きがい・働きやすさの確保、常勤化の促進に向けて、かじを切るべきだと申し上げておきたいと思

います。最後に、ジェンダー平等の視点から質問をさせていただきます。

2025年4月1日時点の会計年度任用職員の男女別の職員数と割合について、最初にお聞きします。そして、その結果についての評価も伺いたいと思

います。●保木職員部長 会計年度任用職員の男女別の任用状況及びその評価について、お答えをいたします。

2025年、令和7年4月1日時点の札幌市全体の会計年度任用職員は4,167人であり、うちフルタイムが115人、パートタイムが4,052人となっております。

また男女別では、男性が1,103人、女性が3,064人となっており、男性が26%、女性が74%の割合となっております。

任用状況に対する評価としましては、公募に当たっては性別を限定することはしておらず、広く公募した結果であると認識をしております。

●池田由美委員 広く公募した結果だということ、誰かが印象を持っているのではないのかというふうに思います。

全ての部局で会計年度任用職員が配置され、住民に身近な行政サービスの提供や、地域課題の解決、まちづくりなどの多岐にわたった行政の仕事を支えています。

しかし、子ども未来局や保健福祉局等でのパート職員の配置は、女性が担ってきた職種の募集が多いのではないかと、そういう特徴があるところ

また、子どもの人数で職員定数が毎年変化する教職員や保育士なども、職員定数の変化に対応するために会計年度任用職員が多く配置されているのではないかとこのところも推測するところです。

専門職である場合も多い教育、医療・福祉分野での仕事は、特に経験の蓄積が必要であり、不安定雇用である会計年度任用職員の配置で対応していくこと自体に問題があるというふうに考えているところです。

新潟市人事委員会が、2025年10月に、会計年度任用職員実態調査報告書を出しております。保育士、保健師、保育補助、図書館司書、発達心理相談員、児童福祉専門相談員、女性相談員、事務などの職種ごとへのアンケートがまとめられておりますけれども、ヒアリング調査の自由意見の記載の中には、会計年度任用制度への移行によって仕事に内容が変わったと感じることはない、子どもが相手の仕事なので、会計年度任用職員だからといって責任が軽いわけでもない、などの率直な意見が記載されています。実態をつかむことは、状態を正確に知ることになりますから、本市も、こうした細やかな調査を実施することで、会計年度任用職員の働きがい・働きやすさの確保のための効果的な対策を立てていただきたいと最後に申し上げて、質問を終わります。

●山田一郎委員 私からは、出資団体改革の取組についてとエンゲージメント事業について、2点伺います。

まずは出資団体改革について伺いたいと思います。

我が会派では、これまで、出資団体改革について不断の取組を進めていくようただしてきたところであり、それを受けて今現在、札幌市では、現行の出資団体の在り方基本方針について、約10年ぶりの改定作業に着手しているものと承知しております。

さきの令和7年第1回定例会予算特別委員会において、当時の山本総務局長より答弁をいただきましたが、改定する基本方針の内容については、

社会情勢の変化を考慮し、時代に即した実効性のあるものとし、また、外部有識者における議論を十分に踏まえ、市民目線に立った透明性のあるものにしていくとのことでありました。

その後の状況につきましては、今年度において、まずは、札幌市行政評価委員会を活用して、出資団体ごとの社会的役割の変化や、公共の関与の在り方についてきめ細やかに検証していくところであり、出資団体所管局に対するヒアリングを開始したものと聞いておりますが、改定する基本方針、これを実効性かつ透明性ある内容にして、今後の出資団体改革の取組を加速させていくためには、この改定に向けた検証作業をしっかり進めていくことが重要であると考えます。

そこでまず最初の質問であります。札幌市行政評価委員会によるヒアリングとはどのような体制で、どのような観点で行われているか、その手法について確認の意味で伺います。

●手塚改革推進室長 札幌市行政評価委員会におけるヒアリングの手法について、お答えいたします。

札幌市行政評価委員会は、大学教授2名のほか、行財政改革を専門分野とするコンサルタント、弁護士、公認会計士から成る5名の専門家で構成されており、市の施策や事業等について第三者の視点で外部評価を行う附属機関でございます。

令和7年7月の第1回委員会において、今年度は出資団体評価を取り扱うことを確認いたしました。

そして、基本方針の対象となる出資団体、30団体全てについてヒアリングを行った上で、団体ごと、また各団体が担う事業ごとに必要性や民間代替性等を評価し、各団体への財政的関与や人的関与の在り方を検証していくことを確認したところです。

9月よりヒアリングを開始いたしまして、現在まで3回、団体数にして10団体行ったところであり、出資団体の所管課と、団体が行う事業の関係課のほか、出資団体職員も同席の下、評価委員が

ら、これらの検証の視点に沿った質問が行われているところでございます。

●**山田一郎委員** 現在行われているヒアリングでは、評価委員から検証の視点に沿った質問がなされているということでありました。

これから、札幌市行政評価委員会での検証を経て、今後改定する基本方針、これが実効性かつ透明性のあるものになるかどうかを考えたときに、現在開催されているヒアリングにおいて、具体的にどのような質問がなされているかについては、大変興味があるところであります。

ヒアリングを実施している5名の評価委員からは、それぞれ専門的な見地からの確なご質問がなされていることと期待します。

一方で、これまで我が会派としては、出資団体の在り方について、ゼロベースで聖域なく見直しをしていくことが肝要であると、市民目線からの改革の必要性について、ただしてきたところであります。

それらを踏まえた上で、改革推進室として、特徴的な内容をピックアップして披露していただきたいと考えます。

そこで2点目の質問であります。ヒアリングにおける具体的な質問内容について、それぞれ検証の視点に沿って、主なものについてお答えください。

●**手塚改革推進室長** 札幌市行政評価委員会のヒアリングにおける具体的な質問内容について、お答えいたします。

四つの検証の視点ごとに、具体的な質問内容をお伝えいたします。

まず事業の必要性についてですけれども、施設の指定管理者として管理・運営を行うとともに、事業を実施している団体について、施設存続のための事業となっていないか、市民に施設や事業がしっかり認知されているのか、といった質問のほか、団体設立後の状況の変化を踏まえると、今後の必要性について、どのように考えているのか、といった質問がなされております。

事業の民間代替性につきましては、所管課の自己評価におきまして、採算性・民間代替性・共にありとしている事業を、団体が実施する意義は何か、民間の事業者が実施する形では、事業は成り立たないのかなど、市の関与を通じた事業の実施が適切かどうかという観点から質問がなされております。

財政的関与につきましては、今後の市の出資比率を引下げの見通しや、市からの委託事業における収支の状況など、さらに人的関与については、団体が本市退職者の役員就任を求める、そもそもの必要性など、今後関与の在り方を見直す余地について検討していく観点から、質問がなされております。

●**山田一郎委員** それぞれ四つの視点に沿った質問がなされているというような答弁でございました。

引き続き、札幌市行政評価委員会において、十分な議論が行われ、しっかりと検証作業、これを進めていただくことを期待いたします。

そこで最後の質問ですが、ヒアリング終了後は、札幌市行政評価委員会としては、どのように検証作業をまとめていく予定か、伺います。

●**手塚改革推進室長** 札幌市行政評価委員会におけるヒアリング後の検証作業について、お答えいたします。

今後、令和7年12月末までに、残り20団体のヒアリングを終え、令和8年1月から評価委員会としての考え方をまとめていく予定です。

具体的には、事業ごとの検証内容を踏まえた上で、個別の団体ごとに、財政的関与や人的関与の在り方の方向性を見だし、関与を維持または強化していくグループと、関与を縮小していくグループに整理し、答申を受ける予定でございます。

●**山田一郎委員** 行政評価委員会では、検証作業のほうをしっかりと進めていただいた後に、検証結果を答申という形でまとめていくというような答弁でございました。

札幌市には今後、この検証結果、これを真摯に

受け止めた上で、出資団体改革の取組を進めていく要となる基本方針の改定を行い、それぞれの出資団体を所管する各局が、各団体へ適切な関与を行ってほしいということ、今後に向けた要望として指摘して、次の質問に移ります。

次にエンゲージメント事業、これについて質問いたします。

今年の6月に実施しました、職員エンゲージメント調査、これでは市全体のスコアが50.6ポイントとなり、令和5年度の調査開始初めて、民間平均の50ポイントを超えたと伺いました。

また、スコアの推移についても、この調査開始から順調に改善して、右肩上がりで見られる傾向が見られるとのこととあります。

また調査の回答率も、79.6%、約8割が回答しており、職員の間で定着が図られてきたと感じております。

ただしかしながら、本市の退職状況を見ますと、自己都合退職者数については、令和4年度は122人、令和5年度は140人、令和6年度は148人と、増加傾向が続いており、直近20年で最も高い水準となっております。

エンゲージメント事業については、組織の魅力を高め、人材の確保・定着につなげることで、組織力を向上させることが目的であると認識しております。

エンゲージメントスコアが上昇しているにもかかわらず、この退職率が上昇している現在の状況は、ある種構造的な矛盾が生じているようにも考えられるところとあります。

そこで質問ですが、エンゲージメントスコアと退職率の相関について、どのように認識・分析しているのか、伺います。

●**手塚改革推進室長** エンゲージメントスコアと退職率の相関についての認識及び分析について、お答えいたします。

エンゲージメントスコアと退職率につきましては、約1万2,000社を調査しております受託業者によると、民間企業において、スコアが高い部署

では退職率が低く、スコアが低い部署では退職率が高いという相関関係があることが分かっており、スコア上昇は退職率の低下に寄与するものと認識しております。

また、本市や他の自治体における相関関係を受託業者とともに分析したところ、同様の相関関係が見られたところであり、エンゲージメントスコアの高い部署ほど退職率が低くなることが判明しております。

札幌市全体でエンゲージメントスコアが上昇しているにもかかわらず、退職率も上昇しているのは、スコアが平均以上の部署からの退職者よりも、スコアが平均未満の部署からの退職者のほうが多かったことによるものと分析しております。

またこのほか、個人のキャリアビジョンや、仕事に対する価値観の変化などの職員個々人の内面的な要因、労働市場の流動化などの外部的な要因などが、複合的に絡み合っているものと推察しているところでございます。

●**山田一郎委員** エンゲージメントスコア、これは退職率には相関関係があるということで、エンゲージメントスコアの高いところは、離職しづらいですけれども、低いところは離職が高いということで、退職者が増えているということは、そうすると本市が、どちらかという力を入れている部局、人を入れている部局が少し低いのかなと推察するところもありますので、そこら辺をしっかりと注視していただければと思います。

そして今回の調査で、役職別のスコア、これを見てみますと、憂慮すべき点として、全階層の中で係長職のエンゲージメントスコア、これが49.0ポイントと、最も低い数値が示されております。特に課長職と係長職の間ではスコアに大きな隔たりに見られ、とりわけ仕事の責任ややりがい、仕事を通じた社会への貢献実感といった項目において、顕著な差が出ております。

係長職は本市の行政運営において、実務を推進する上で極めて重要なポストであると認識しております。市民サービスの最前線で業務を遂行しつ

つ、マネージャーとして職員の育成・指導、業務管理にも当たっているのが係長職であり、そのエンゲージメントの低下は、市民サービス全体の質にも影響を及ぼしかねません。

昨今では若手職員のみならず、係長職においても、キャリアアップや、よりよい職場環境を求めて退職する例も聞いており、これは本市の組織力を維持・強化していく上で、看過できない問題であると考えます。

今後、札幌市という組織を円滑に運営し、市民の皆様へ質の高い行政サービスを持続的に提供していくためには、係長職のエンゲージメント向上にこれまで以上に注力していく必要があると考えます。

そこで質問ですが、係長職のエンゲージメント調査の結果について、どのように分析をしており、今後どのように対応していくおつもりなのか、伺います。

●手塚改革推進室長 係長職のエンゲージメント調査結果についての分析及び今後の対応策について、お答えいたします。

エンゲージメントの調査結果を役職階層別に分析いたしますと、おおむね役職の高さにスコアも比例してまいりますけれども、係長職については49.0ポイントと、一般職を1.2ポイント下回って最も低いスコアとなっており、また課長職との乖離も8.2ポイントと大きくなっているところでございます。

要因につきましては、特に区役所で見られる傾向ですけれども、日々の業務に追われる中で、上司からの組織的な方針伝達が不足してしまうことや、職場運営における情報、判断軸の提供が不足してしまうことなどが、結果から読み取ることができます。

そういった現状を踏まえまして、係長職を指導・育成する課長職をはじめとする管理職に向けた対策といたしましては、今年後から各局区、各部、各課で組織目標を設定し、各課の会議や個人面談の場などを通じて、職場全体で組織的な方針

を伝達・共有する取組を開始したところでございます。

また、管理職向けの全体セミナーにおいて、管理職に求められる役割や、部下職員への向き合い方などについての意識の共有を進めるとともに、各部署ごとや、各職域、職種ごとの調査結果を用いた部署別セミナーや個別相談会を実施することで、個別の課題への対応策を助言し、エンゲージメントの向上を図っているところでございます。

今申し上げました管理職へのマネジメント対策を充実させていくと同時に、係長職に直接フォーカスした対策といたしましては、動画配信などの手法を通じて、経営層が考えている組織理念や係長職への期待などを伝える取組を実施する予定でございまして。

今後もエンゲージ調査の結果を、年齢・在職年数・職位などで詳しく分析を進め、職員がそれぞれの使命を明確にし、上司の支援を受けつつ、やりがいを持って仕事ができるような支援を行ってまいりたいと考えております。

●山田一郎委員 係長職に直接フォーカスした対策を行っていくということで、最後は本当にやりがいを持って仕事をできるような支援、これが一番大切だと思いますので、これからもお願いします。

エンゲージメント調査の意義というところなんですけれども、約8割という回答率からして、これはもう札幌市全体に定着してきたという印象があります。そのためこの調査、これを心の健康診断だと思って毎年定期的に行うことで、この調査結果を有効に活用してほしいと考えます。

あわせて、もう昨今言われておりますが、本市の厳しい財政状況を考慮いたしますと、調査や研修を積み重ねることで、内製化することもご検討いただきたいと思います。

この職員提案が適切に実施されているか、それが人事や昇進を含め、適切に評価されているか、さらにはモチベーションの向上につながっているかなど、組織風土の活性化に向けて改革推進室が

取り組むべき課題はたくさんあると思います。

また、管理職が率先して風通しのよい職場づくりを行うことが、エンゲージメントスコアアップにつながると思います。昨年の委員会で、藤田副委員長が提案した「さんづけ職場」、一部にいた方は聞いていると思うんですが、改革推進室内で試行実験していると伺いました。やってみたところ、役職の垣根を取り払って、一般職、係長職が職場内で自由闊達に意見交換するのに大いに役立ったとのことでありました。

もちろん「さんづけ職場」にかかわらず、風通しのよい職場づくりを全市的に広めていただくことを期待します。

担当者と管理職をつなぐ係長職の支援につきましては、改革推進室のみならず、職員部も加えた人事管理部門全体で、人事施策の検討・実施をしていく必要があります。係長職が働きやすいように、管理職、ひいては山本副市長をはじめとする経営層が、対策に注力することが肝要であることを指摘して、私からの質問を終わります。

●うるしはら直子委員 私からは、大きく2項目、人材確保と職員の魅力向上についてと、またホームページのリニューアルについての2点で伺います。

初めに人材確保と職員の魅力向上について伺います。昨今の地方自治体を取り巻く環境は、人口減少ですとか、また少子高齢化、多様化する行政ニーズへの対応など、様々な課題を抱えております。このような中、行政サービスの担い手である職員の人材確保と育成、これは持続可能な行政運営のためにも極めて重要な課題です。近年こうした地方公務員の人材確保は、全国的に深刻化しており、受験者数の減少や離職率の上昇が大きな課題となっています。

こうした状況の中で、本市は民間企業との併願者や、また働きながら公務員試験を目指す方々にも門戸を開くため、S P I方式による採用試験を導入するなど、先駆的に様々な取組を進めていることは評価できます。

また、職員の組織に対する愛着、そして貢献意欲を示す、先ほども質疑がありましたけれども、このエンゲージメントの向上も、職員がやりがいを持って働く、長く働き続けるためにも欠かせないという視点です。

特に本市は、3年にわたってエンゲージメント調査を実施して、その結果を基に組織改善に取り組んでおりますけれども、これは他都市に先駆け、先進的な取組であると、これも評価しております。

そこで今回は、職員のやりがいを持って働くことができ、また市民サービスの向上につながるような、これからの時代に即した人材確保・育成、組織の魅力向上といった観点で、3点質問させていただきます。

まず人材確保について伺います。若年層の公務員離れが進む中、受験者数の減少、そして採用後の離職者の増加、これは本市においても喫緊の課題となっており、我が会派としても、この点については繰り返し、その対策について質疑を繰り返してまいりました。

そうした対策の中でも、昨年度、大学の部の一般事務・行政コース10月採用枠の試験から導入しました、このS P I方式の採用試験では、倍率も6.2倍になるなど、一定の成果が出ていたということから、今年度、新たにS P I 3を活用した4月採用枠を設けて、技術職にもそれを拡大したと承知しております。そこでまず、その結果と受け止めについて伺います。

●保木職員部長 新たな採用試験の結果と、その受け止めについて、お答えをいたします。

最も採用者数の多い、大学の部の一般事務・行政コースを例に挙げますと、令和6年度は、一般方式、S P I方式合わせての受験者は計890人でありました。令和7年度は計1,125人と、受験者数が約26%増加をいたしました。

新たな採用方式の導入ですが、単に受験者数が増加しただけではなくて、民間企業での職務経験者など、これまでにない受験者層の掘り起こしに

もつながり、結果として有為かつ多様な人材の確保にも寄与したものと認識しております。

●うるしはら直子委員 このSPIと、新たな採用手法の拡大によって、10月に続きまして、4月についても受験者数が増加したということで、この人材確保に向けた取組が、着実に成果を上げているということだと思います。今後もこの傾向が続くこと、これを期待しつつ、引き続きこの動向については注視してまいりたいと思っています。

一方で、この人材確保は、採用という入り口だけではなく、採用後に長く活躍し続ける、定着といった観点も重要と考えます。

採用した有為な人材を定着させて、離職に至らせない取組は、今後の札幌市の職員力・組織力向上には不可欠です。その点からも、本市が職員の組織への愛着や貢献度を示す、このエンゲージメントに着目しまして、先ほども冒頭に触れましたけれども、他の政令市に先駆けて調査を継続して行って、結果を基に改善に取り組んでいる、これは私の聞いたところによりますと、全国の公務員の方たちとも交流があるんですが、その中で聞いたところでは、政令市の中でも本当に幾つかしか継続をして、また先駆けてやっているところはないということ聞いております。札幌、熊本というところが先駆けになっているということですので、これについては、重ねて評価をするところです。

今年度のエンゲージメント調査の結果につきましては、どの職員においても、前年度の調査よりもスコアが改善しているということで、これも先ほどの質疑のほうにもありましたけれども、結果としては市役所全体のスコアも改善して50.6ポイントになり、また調査開始以来初めて全国平均である50ポイントを超えています。これはこれまでの地道な取組が着実に実を結んでいるものと受け止めております。

しかし、その調査結果の内訳を見たところ、若手職員のエンゲージメント結果については、大変不安を感じるところであります。

これは以前からの傾向でもありますがけれども、採用1年目から2年目にかけて、若手職員のエンゲージメントスコアが大きく低下するという点です。高い志を抱いて入庁した職員の意欲が僅か1年で低下してしまう、もう2年目の壁とも言っているような状況、これを私は大変重く受け止めておりまして、将来の札幌市を担う若手職員の長期的な活躍と定着を図る上では、率先して取り組むべき課題だと考えます。

そこで質問ですが、この若手職員におけるエンゲージメント調査結果をどのように認識しているのか、また、若手職員のエンゲージメント維持・向上のために、今後のどのような施策を講じていくのか、伺います。

●手塚改革推進室長 若手職員におけるエンゲージメント調査結果に対する認識と対策について、お答えいたします。

調査結果に対する認識についてですが、若年層の離職防止の観点からも、大きな課題と捉えています。

特に事業内容に関する項目や、上司からの情報提供といった項目でスコアが下がっており、日々、目の前の業務に追われ、仕事の意義や組織の方針などを実感しにくくなっていると推察しております。

このため、先ほども答弁いたしましたとおり、今年度から新たに局、部、課単位で、それぞれ組織目標をつくり、自らの仕事の意義を認識しやすくしたところです。

また、今年度は初めて若手職員向けにもセミナーを開催したところ、80名を超える参加があり、同セミナーにおいて、モチベーション向上につながる啓発を行ったところでございます。

加えて、経営層からの動画配信の中で、経営層の考えや、若手職員への期待など、若手職員向けの内容も盛り込む予定で準備を進めております。

様々な取組を、関係部局と連携しながら実施していくことで、若年層の離職防止や、貢献意欲・組織愛着度の向上を図ってまいりたいと考えてお

ります。

●うるしはら直子委員 ただいまのご答弁いただいた中で、この若手職員のエンゲージメント低下に対する危機感、そしてまた、若手職員が仕事の意義を実感できるような期待を込めた、具体的な取組を進めている状況について、理解いたしました。

日々の業務と組織目標のつながりを意識させるということ、これはエンゲージメントの根幹に関わる重要な視点だと思います。エンゲージメントの向上には、そうしたやりがいと同時に、職員一人一人が自身のキャリアプランを描いて、成長を実感できる環境、これもまた不可欠と考えます。

特にキャリアの入り口にいる若手職員にとっては、仕事の進め方ですとか、組織のルールに慣れてきたといった時期に、自分の専門性やキャリアに対する悩みというのも生まれやすくなるのではないかと思います。

この職場で、どのように成長していけるのか、こうした見通しがモチベーションを大きく左右するとも考えます。

そうした観点から、本市が新たに導入しました、ジョブチャレンジ制度や、庁内インターンシップは、職員の主体的なキャリア形成を後押しする取組であると認識しております。

まずこのジョブチャレンジ制度につきましては、職員が自ら異動を希望する職場に対して、自分のキャリアプランや、仕事への熱意を直接アピールできるというものであり、職員の主体的なキャリア形成を支援するという制度だと思います。

またこの庁内インターンシップですけれども、これは自身の所属以外の部署の具体的な役割、そして業務内容を理解する機会がなく、また異動経験の少ない職員にとって、職場の雰囲気や、仕事内容を肌で感じられる貴重な機会になっているとも、聞いております。

これらの取組は、エンゲージメントスコアが変動しやすい若手職員の意欲向上、また離職防止に対しても、大いに寄与するものと期待していると

ころです。

そこで質問ですが、ジョブチャレンジ制度や庁内インターンシップに参加した職員の反応や受け止めについて、またこれらの取組を今後どのように発展させていくのか、今後の展開について伺います。

●保木職員部長 ジョブチャレンジ制度と、庁内インターンシップの受け止めと、今後の展望について、お答えをいたします。

ジョブチャレンジ制度、庁内インターンシップは、若手職員のエンゲージメント向上を目的として、令和6年度から新たに導入した、職員の主体的なキャリア形成を後押しする取組です。

先日実施したジョブチャレンジ制度に関する職員アンケート調査では、ジョブチャレンジ制度に参加した職員の82.9%が、参加してよかったという回答をしております。

制度を利用した職員からは、自分のキャリアについて、真剣に考えるきっかけになった、希望部署に自分を直接PRできるよい機会だったといった、前向きな声が多く寄せられたところでございます。

また、庁内インターンシップに参加した職員からは、具体的な業務内容のほか、苦勞、やりがいも理解できた、異動先を検討する機会としてだけではなく、業務の目的や意義を再認識する機会となったといった声が寄せられております。

共に職員のモチベーション向上に資する非常に有意義な取組であったと受け止めております。

今後も、こういった制度をさらに多くの職員に活用してもらえるよう、参加を検討する職員だけではなく、意欲ある若手を受け入れる所属に対しても、引き続き丁寧な周知と理解を促すことで、さらに活用しやすい環境を整えていきたいと考えております。

●うるしはら直子委員 この人材確保が大変厳しいといった時代の中、本市が先駆的に取り組んでいる採用試験の工夫ですとか、また若手職員のエンゲージメント向上の施策について、様々な制

度をやっていること、これについては理解することができました。

今後にも本当にいろんな課題はあるんですけども、一つずつ着実に進めていただいて、さらに向上していただくことを願っております。

最後に要望を申し上げまして、この質問を終わりたいと思います。

今、職員のインターンシップというのもあったんですけども、これから札幌市の職員を目指す学生について、公務員の仕事への理解を深める上でも、そうした学生向けのインターンシップ、これは非常に貴重な機会であると考えております。

しかしながら本市のインターンシップ、オープンカンパニーは大変人気で、希望者全員が参加できないと聞いております。たまたまなんですけど、今回私のほうも、インターンで学生を受け入れたんですけど、その中の一人が、オープンカンパニーに応募しまして、本人の言葉を借りると、落ちた、というんですね。そこに落ちたと。そしてプレのような形で、ここに該当しなかった子たち何百人かを集めまして、札幌市のほうで、職場の見学ですとか、職員の方たちとの意見交換のほうを、また別に設けていたんですけども、そこも、私は落ちたから、そこに行かなければ次はもうないんだというような、そんな感覚を持っているといった学生もありました。

もちろん、受入れ側のキャパシティの問題というのもあると思うんですけども、そうした学生たちが、もっと意欲を持って、また再度そういったインターンシップを受けたり、そして札幌市の試験を受けるんだ、というような意欲を湧かせていただくような魅力を、直接体験する機会を、また増やして、提供していただくことを強く願っております。

また若手職員のエンゲージメント向上についてですけども、現状を正確に把握して、効果的な施策を継続していく、このことは何度も繰り返していますけど不可欠ですので、そのためのエンゲージメント調査も、さらに継続して行っていた

だくことをお願いしたいと思います。

今後にも本市が有為な人材を継続して確保できるよう、引き続き積極的な取組を進めていただくことを要望しまして、次の質問に移ります。

次に、市民生活にとって最も身近な情報発信の拠点である、市の公式ホームページのリニューアルについて、伺います。

令和6年度決算におきまして、市公式ホームページ再構築費4,039万円の計上がございました。2026年度のリニューアル公開に向けた足掛け3か年にわたるプロジェクトと承知しております。

本年3月の予算特別委員会における私の質問に対しましても、本リニューアルでは、まず情報を探しやすくするための改善、そして各部署での効果的な情報発信の実現を目指すとの答弁をいただいたところです。

その後、このプロジェクト期間も折り返し地点を経過しまして、これまで様々な課題解決に取り組みながら、先日ご答弁いただいた方針などに基きまして、市民の期待に応えるべく、着実に準備を進めておられることと推察いたします。

そこで質問ですが、公式ホームページ再構築事業について、現在までの具体的な進捗と今後の見通しについて、伺います。

●前田広報部長 市公式ホームページのリニューアルの進捗状況と、今後の見通しについて、お答えいたします。

市公式ホームページ再構築事業については、令和6年度から8年度の3か年をプロジェクト期間として、計画的に進めているところでございます。

初年度の令和6年度は、事前準備期間と位置づけ、コンサルティング事業者の支援の下、現行ホームページの課題分析や、利用者と発信者の双方にとって利便性の高いホームページとするためのリニューアル方針を策定いたしました。

また、この方針の実現に向け、新たに導入するシステムに必要な機能や、次期ホームページの仕様の検討を進めてまいりました。

今年度は、本市の方針をより効果的に実現でき

る事業者を公募型企画競争により選定した上で、実際のホームページの構築に向けた、再構築業務を8月より開始したところでございます。

今後、令和8年度にかけて、トップページをはじめとするデザイン・ひな形の作成や、システム的设计・構築、コンテンツの移行・改善作業、職員研修などを順次実施してまいります。

プロジェクト全体は、おおむね計画どおり進捗しており、令和8年11月の公開を目指し、引き続き着実に業務を進めてまいります。

●うるしはら直子委員 事業の全体像と、プロジェクトを計画的に進めていただいているということで、再構築業務は8月から始めたということが分かりました。

その上で、市のホームページ全体が、よりよく生まれ変わるためには、もちろん器も大事なんですけれども、各部署での個々の情報発信、そして情報管理の在り方、これも見直していくことも重要だと考えます。

そこで具体的な課題として、区役所のホームページについて伺いたいと思います。

この区役所のホームページについては、市民にとっても、もちろんこれも身近な情報発信ですね、地域情報の発信の拠点ではありますけれども、現この10区のホームページを見ますと、デザインやサイト、構造が統一されていなくて、また区によって情報の量、質、内容、これが大変温度差が見られると感じています。

また各種手続など、本来であれば市全体で共通に案内しているべき情報ですね、これが各区の情報と、そして本庁部局のページに重複して掲載されているなど、市民がかえって混乱しかねないような状況にあるということを感じております。

私、今後のホームページの在り方としましては、各区、そして各部署が、自由にそれぞれのオリジナリティはあっていいんですけれども、自由に情報を発信するのではなくて、ホームページ全体を明確な方針を持って管理して、全庁的に質の高い情報を市民に届けるためのルールや仕組みづくり、

これが重要だと感じています。

そこで質問ですが、現在の課題を踏まえて、区役所ホームページをどのように見直していくのか、また併せて市公式ホームページにおける全庁的な情報管理、いわゆるウェブガバナンスの強化について、どのような考えをお持ちか、伺います。

●前田広報部長 区役所ホームページの在り方と、全庁的なウェブガバナンスについて、お答えいたします。

委員からご指摘をいただいた、区役所ホームページの課題の解決に向けては、昨年度から、広報課と各区のホームページ担当で検討を重ね、区役所と市役所が一体となって情報発信を行うことの重要性を共有したところでございます。

これを踏まえ、リニューアル後は、どの区のページからも市全体の情報に容易にアクセスできるようにするため、区役所ホームページを市役所ホームページの一部と位置づけるとともに、各区のデザインやメニュー構成の共通化を図ることといたしました。

また、全市共通の手続情報は、原則として本庁部局のページに集約することとし、区役所ホームページ内には、区独自の情報のみを掲載することで、メリ張りのある情報発信を目指してまいります。

このように、市公式ホームページが、各部署が管理する情報の寄せ集めではなく、その全体を一つの有機体として、統一的に管理・運営していくウェブガバナンスの視点は、今後の全庁的な広報の在り方にとっても、非常に重要なものであると認識しております。

区役所のみならず、本リニューアルを機にこの考え方を全庁に根づかせ、リニューアル後においても、システム機能や運用ルール、管理体制、職員の意識啓発といった多角的な側面から、市公式ホームページ全体の品質を継続的に維持・向上できる仕組みづくりに取り組んでまいりたいと考えております。

●うるしはら直子委員 区役所のホームページ

の在り方、そして全庁的なウェブガバナンスの強化に向けたお話だったんですけど、今のご答弁を聞いておまして、もう本当に単なるホームページの改定ではなくて、横串を刺していくような、全庁的な、いろいろな効率化も含めてですよ、改革になっていくのかなと思って聞いておりました。

最後に要望を申し上げて、質問を終わりたいんですが、今回いろんな話を聞いていて、市民の方からも、私はホームページは見ないからというような声も聞くんですけども、これ実はあまり皆さん気づいていないところですし、携帯ですとか、パソコンで検索をして、最後にたどり着くところは、やはりホームページの部分なんですよね。そうした意味では、大変重要なところ、市民に対しての情報だと思います。

昨今は大変誤った情報、そしてフェイクニュース、またAIにおいても、まだまだハルシネーションなども多い状況ですから、市民が間違った情報に誘導されがちな状況にあります。

先ほどの危機管理局の質疑の中でも、ホームページを活用して情報の発信をするといったお話もあったんですけど、こうした重要な情報発信ですね、こうしたものもやはり根幹にあるのはホームページの情報なんだと思います。

より市民に正確な情報を、分かりやすく伝える、そのことは大変重要で、そのための改善なんだと思っています。

そのために、まずは改善も大事なんですけど、その後の運用ということが大変重要になってくると思います。各区、そして各部署、横串を刺しながらやっていく中では、この広報部の方が中心となって、よりよい活用に向けた運用をしていかなければいけないと思います。

春にも申し上げましたけれども、その点を踏まえまして、財政部長にもお願いしたいところですが、ぜひ個々の部署で運用するための増員ということ、しっかりと検討していただくこと、これを要望として申し上げていきたいと思っています。

それらの取組、そして本事業が着実に実行されて、その成果として、新たなホームページがより価値あるものとして、市民に届けられることを強く期待いたしまして、私の質問を終わります。

●前川隆史委員 私からは、フェアトレードについて、そしてこれからの行政改革について、以上2項目、お伺いいたします。

まず1点目、フェアトレードについて伺いたいと思います。

我が会派は、SDGsに基づいた持続可能なまちづくりを進めていくことが、大変重要であるというふうに考えまして、代表質問や、各委員会において、これまで一貫して、その重要性を訴えてまいりました。

SDGsに関するこの取組は、世の中あまた多くございますが、私は中でもこのフェアトレードの取組が、市民にとっても一番身近で、気軽に参加できる国際貢献である、そういった運動であると考えまして、札幌市もフェアトレードの普及・啓発にしっかり取り組むべきだと、繰り返し主張してきたところでございます。

そうした中札幌市は、日本フェアトレードフォーラムが認定する、まちぐるみでフェアトレードの輪を広げていく、フェアトレードタウンとして、2019年に日本では5番目のまちとして、認定を受けたところでございます。

当時私は札幌市が審査を受けるに当たりまして、札幌市議会を代表して、日本フェアトレードフォーラムから派遣された、フェアトレードタウンの認定官の面接を受けまして、議会としての取組をご説明させていただいたところでございます。

そんな経過もございまして、札幌市がフェアトレードタウンに認定されたことを本当にうれしく、また誇りに感じたことが思い出されます。

さて、このフェアトレードタウンの認定、有効期間は3年間でございます。更新に当たっては、運動の展開や、市民の啓発、自治体によるフェアトレードの指示と普及といった、フェアトレードタウンとして認定されるのに必要な六つの基準が

継続的に満たされていることが必要となります。

そこで伺うわけですが、本年は2回目の認定更新の年でございます。札幌市のフェアトレードタウン認定の更新状況について、お伺いいたします。

●**烝野国際部長** フェアトレードタウン認定の更新状況について、お答えいたします。

フェアトレードタウンの更新申請は、市民団体フェアトレードタウンさっぽろ戦略会議が申請主体となって、手続を進めてきたと承知しております。

前回の認定更新以降、基準を満たすため、当該市民団体が中心となり、フェアトレードフェスタ in さっぽろなどのイベントを毎年実施してきたほか、札幌市としても、企業や学校への出前講座や、市有施設でのフェアトレードに関する展示を実施するなど、普及啓発の取組を着実に重ねてきたところであります。

その結果、フェアトレード推進活動がさらに深まり、より活性化していることが評価され、2025年8月25日付で、更新が認められたところでございます。

●**前川隆史委員** 無事に認定されたということで、6月が認定更新の時期でございましたので、なかなか結果が出なかったということで、連絡がなかったのも、私も肝を冷やしたのですが、よかったです。フェアトレードフェスタ等と、戦略会議の皆さんも、毎年地道に、誰が知ろうと知られまいと、本当に活動を頑張っておりまして、私自身も、まちでスーパーですとか、コンビニですとか、フェアトレードのマークのついた商品を見かけては、さほど必要がなくても、なるべく買うように努力をして頑張っております。一安心でございます。

しかしその一方で、先ほどもちょっとそんなようなお話もありましたが、今この日本の社会では、特にSNSを中心に、自己の価値観に固執して、異なるものの価値を受け入れない排外主義的な動きが目立つようになってまいりました。

その原因の一つと言われているのが、SNSな

どのネット社会におけるエコーチェンバー現象でございまして、このエコーチェンバー現象とは、SNSなどで何かを検索すると、自分と似た考えを持つ人々の情報ですとか、そういったものがより増幅する情報に次々と囲まれていきまして、自分の意見とか考えが反響して、強化、先鋭化していく、こんなような現象です。

本来は音響用語でございまして、反響室を意味しておりまして、閉じた空間で声が反響することになぞらえております。私の下手な歌も、時々うまく聞こえるエコーと同じでございまして、大した歌じゃないんですが、非常にすごいようなことに勘違いしていくという、そんなこともあります。これにより、多様な意見や異なる視点に触れる機会が極端に減って、特定の情報が正しいと誤認してしまう危険性があるわけです。一種の人を介さない洗脳とも、最近言われるようになってきました。結果、自分と異なる視点ですとか価値観が排除されていって、違う考えや価値観を、あしきものと捉えてしまったり、他者への思いやりですとか、世界の多様な人たちと共存していくという想像力を奪ってしまうことになっていると言われております。

そうした時代背景の中で、このフェアトレードはまさしく公正な取引を通じて、世界における貧困や飢餓の根絶、環境保護といった地球規模の課題解決に寄与するという、世界の国々の状況や国際社会の問題について考える機会を提供する格好の取組でございまして、さらに重要性を増していると、このように思います。

そこで伺いますが、フェアトレードタウンの認定更新を受けて、今後どのような考え方の下、このフェアトレード推進の取組を行っていくのか、伺います。

●**烝野国際部長** フェアトレード推進に当たった考え方について、お答えいたします。

札幌市では、昨年、今後10年間の国際施策の方向性を定めた、札幌市多文化共生・国際交流基本方針を策定いたしました。

その中で、フェアトレードの推進については、市民が地球規模の課題を自分事として認識し、それぞれが自らできることについて行動するよう促すための手段として位置づけているところがございます。

近年、委員ご懸念のとおり、異なる視点や文化、価値観を受け入れることへの理解不足などにより、海外の国や外国人に対する心ない言葉が、ネット上を中心に存在していることは承知しております。

このたびの認定更新を契機といたしまして、今後とも多様な価値観に触れ、他者への思いやりの心を育むきっかけにもなるよう、特に若い世代に向けた周知啓発や取組に注力してまいりたいと考えております。

●前川隆史委員 他者への思いやり、特に若い人がそういった心を持っていくように頑張っていきたいようなお話がございました。

本当にこの札幌市が国際社会の一員として、その発展と平和に寄与していくために、特に若い世代、青少年を中心に、働きかけを行っていくことが重要でございます。

フェアトレードの理念の普及を通じて、国際感覚豊かな人材を育てていくことは、特定の分野に限ることではなく、世界の様々な分野で活躍する人材を育てることにもつながってまいります。

そこで伺いますが、若い世代に向けて、どのようにフェアトレードの理念の普及啓発を行っていくのか、その具体的な取組をお聞かせいただきたいと思っております。

●雫野国際部長 若い世代に向けた、具体的な取組について、お答えいたします。

これまでも、学校や企業、団体に対し、フェアトレードの意義や札幌での取組などを伝える出前講座を行ってきたところでございます。

この出前講座につきましては、今年度から北星学園大学のフェアトレードサークルの大学生と共同で、さらに若い世代である小中校生を対象に実施することを企画しております。

こうした取組は行政だけで実施するよりも、近

い世代の人から話を聞くことで、親近感を持ち、身近な問題として捉え、一層フェアトレードに対する理解が深まる効果が期待できますことから、今後も積極的に推進してまいりたいと考えております。

●前川隆史委員 北星学園の学生さんが、小中学生にしっかり講義していくというお話がございました。本当に若い世代が若い世代を啓発していくというか、心通わせながら、国際社会のことを考え、共にそういった部分に役立つ人材になっていこうと、このように思いを一致させていくというのは、非常にすばらしい取組かと思っております。

共生社会の実現は、何かきれいごとを話していれば、おのずと達成されるものではございません。我々一人一人のたゆまぬ努力が必要でございます。

フェアトレード運動は、まさにその努力すべき重要な取組であると思っております。

札幌市がフェアトレードタウンの誇りをしっかり持って、今後も若い世代や、世界とのつながりを深めて、平和実現への努力は決して惜しまない世界都市として成長すべきと伝えて、次の質問に移りたいと思っております。

次に、これからの行政改革について、ど直球で1問、伺います。

改革推進室では、これまでも、まちづくりの取組を着実に、より効果的に推進していくため、アクションプラン2023では、行政運営の取組を定めて、市民のために協働し挑戦する市役所を目指す姿として、行政運営・行政改革に関する82項目の取組を推進しております。

具体的には、相談対応や福祉業務など、より職員が注力すべき業務に人的資源を集中させ、申請事務、発送事務などの、いわゆるノンコア業務を集中処理する行政事務センターの運営などを実施して、生産年齢人口減少社会を見据えた取組を進めてまいりました。私も何度も何度も議会で議論させていただきました。しかしながら、昨今の社会情勢の変化は激しく流動性、不透明性が増しております。例えば、物価や人件費の上昇に伴う支

出の増加に、市税の収入増が追いついていないことなどから、令和8年度予算編成に向けては、各局の事務経費を前年度比で15%減とする方針が打ち出されるなど、世の物価高騰は札幌市の財政に大きな影響を及ぼしていることが伺えます。

一方で、必要な市民サービスは、今後も維持していく必要がございまして、効率的、効果的な事業の実施がますます必要となっております。

そのような中、公務員という職業が必ずしも若い世代から選ばれない状況が顕在化してきております。先ほど来もいろいろ話がございましたけども、札幌市の受験者数、競争倍率は徐々に減少している傾向がございまして。

また、令和7年度採用試験では、技術職の一部において、採用倍率が1倍になる区分が開始されました。

また国家公務員の技術職や、道外の一部自治体においては、既に定員割れも発生している状況がございまして。また、若い世代の職員が、志半ばで退職していると、そういった数も増えているというふうにも伺っています。

このように、地方自治体を取り巻く状況が刻々と厳しい方向に変化していく中で、札幌市はこれまで以上に、従来の考え・スタンスにとらわれず、抜本的な改革を進めていかなければ、行政組織全体、ひいては札幌市全体が衰退していくのではないかと、強い危機感を持っておるところでございまして。

そこで質問ですが、昨今の社会情勢の変化をどのように受け止め、今後どのような視点、観点で市役所の改革に取り組んでいこうと考えているのか、改革推進室長の力強いお考えを伺いたいと思います。

●手塚改革推進室長 昨今の社会情勢の変化をどのように受け止め、今後どのような観点で市役所の改革に取り組んでいこうと考えているのかについて、お答えいたします。

日頃より行政改革を着実に実施していくのはもちろんですけれども、社会情勢の急激な変化に対

応できるよう、これまで以上に危機感を持って、改革を進めなければならないと考えております。

今後、札幌市における生産年齢人口は減少し、35年後の2060年には市民の約4割が高齢者となることが想定されております。

また先ほど、全国的な公務員の人数不足について、委員からご懸念がございましたけれども、札幌市におきましても、採用試験受験者数の減少傾向が見られ、大学の部の試験においては、10年前の平成27年度に約2,500人であった受験者数が、令和7年度では、その約6割に減少しているところ です。

一方で、複合的で困難な課題を抱える市民へのきめ細やかな対応を求められております。そうした中で、市民サービスを低下することなく維持していくためには、従来どおりの事務の進め方では対応できなくなるおそれがあり、業務のやり方の抜本的な見直しが必要であると考えております。

例えば、区役所機能におきましては、オンライン化を一層推し進め、各種手続に際しましては、行かなくて済むことが選択できるようにした上で、来所する必要がある市民に対しては、相談機能を充実していく必要があります。

加えて、ノンコア業務につきましては、行政事務センターの効果的な活用を進めていくとともに、区役所のバックオフィス機能については集約化を図るなど、一層職員の人的リソースをコア業務にシフトしていく必要があると考えております。

改革推進室といたしましては、当室の組織目標であります、「『今よりもっといい市役所に』をモットーに、日々改革に挑戦し続けます。」の言葉どおり、市民の暮らしをしっかりと支えるため、議員の皆様のお力添えも得ながら、これからの時代に適応した市役所、区役所の実現に尽力してまいりたいと考えております。

●前川隆史委員 代表質問のようなご答弁、ありがとうございました。

具体性がないという指摘はしませんが、でも先ほど今、区役所業務をしっかりと分担していくよう

なお話もございました。行政事務センター、いろいろ苦労はありましたけども、設置をして、当初はほかの市町村とも連携して、他市町村との業務も集約していく、なかなか苦戦しているところがございますけれども、今度区役所ごとに、この部分のノンコア業務は、我が区役所で担っていくよと、またあるいはこの業務については、白石区役所で、東区役所でとか、そのように区役所間でもまた業務分担をしっかりとしながら、連携しながら、いろんなそういった発想の話もあったかと思えます。

いろいろ、本当にもうこれからはアイデア勝負かと思えますので、必要性は誰もが認めております。その上で具体的なやり方を、どんどん、どんどん、民間の知恵なんかも借りながら、やっていただくことをお願いして、質問を終わります。

●長屋いずみ委員 私からは、公文書館に関わり3点、伺います。

2011年4月に公文書等の管理に関する法律、いわゆる公文書管理法が全面施行されてから、既に14年以上が経過しました。しかし本年7月7日現在においても、公文書管理条例を制定している自治体は、都道府県で21、指定都市で8、市区町村で43団体にとどまっており、その数は依然として限定的です。

そうした中札幌市では、2012年に公文書管理条例を制定し、2013年には公文書館を設置、条例と施設の両面で、早期から公文書管理の一元的な体制を整えてきた点では、注目に値するものと思えます。

そこで今回は、改めて札幌市公文書館の現状と課題について、確認させていただきたいと思えます。

まず公文書館の中核的機能である、文書移管と保存管理の在り方について伺います。

実際にどのような文書が重要な公文書である特定重要公文書となるのか、伺います。

また、例えば裁判や市民からの相談が継続している案件の公文書は、どのようになるのか、そし

てどのような流れで公文書館へ移管され、どのように保管されているのか、さらに、移管されずに廃棄となった文書について、市民から苦情等は寄せられていないのか、伺います。

●永澤行政部長 特定重要公文書の移管の流れと、廃棄文書への市民からの苦情について、お答えいたします。

まず特定重要公文書ですけれども、これは重要公文書の保存期間が満了し、公文書館へ移管されたものを指します。重要公文書とは、札幌市公文書館管理条例第2条第4号で「市政の重要事項に関わり、将来にわたって市の活動又は歴史を検証する上で重要な資料となるもの」とされております。

具体的には、本市の制度・計画・施策・事業などの成り立ちや変遷、及び市決定に至る過程や判断の根拠が記録された公文書などのこととなります。

重要公文書に該当するかどうかは、公文書管理に関するガイドラインで定める基準に従い、各課と公文書館双方で協議し方針を固め、札幌市公文書管理審議会の意見を聞いて、最終決定いたします。

重要公文書に該当するものであっても、例えば訴訟などが継続しており、業務上必要なものについては、保存期間を延長して各課で保存する措置を講じています。

公文書館に移管された特定重要公文書については、市民の方が利用しやすいよう、目録をホームページに公開するとともに、劣化を防止するため、適切な温湿度管理を行っている書庫で保管いたします。

なお移管せず廃棄となった公文書については、審議会の意見も踏まえて決定していることもあり、これまでのところは、市民の方から苦情が寄せられたことはございません。

●長屋いずみ委員 市民から意見・苦情はなかったということと、適切に管理されているという答弁でした。

昨年度、各部局の保存期間を満了したものが、約11万冊ある中で、公文書館への移管は、そのうちの約600簿冊です。公文書館と原課が共通して公文書館に移管すべきと判断することは、必ずしも一致しないことも多く、その際には公文書管理審議会の意見を踏まえて判断されるということです。

市民や利用者からの理解を得るためにも、透明性、説明責任が求められることです。市民の知る権利を保障する資料として適切に残すため、審議会や公文書館といった専門家の視点で見極められることが、とても重要と思います。

公文書館には、保管された特定重要公文書をはじめとした、多くの資料が所蔵されております。また、札幌の歴史や文化、市政に関心を持たれる市民も多くおられます。そのような市民の調査や学習ニーズに応えることも、公文書館の重要な役割です。

そこで、公文書館には、移管された特定公文書をはじめとした多くの資料があります。市民から、あるテーマについて調べたい、こういった問合せがあった際、公文書館ではどのように対応されているのか、伺います。

●永澤行政部長 市民の方からの問合せの対応について、お答えいたします。

市民の方からお問合せがあった場合は、公文書館専門員が、その問合せの内容に応じて、関連する所蔵資料をご案内しており、希望に応じて、資料の閲覧や複写を行っております。

札幌市公文書館に関連する資料の所蔵がない場合などは、図書館や道立文書館など、関連施設をご案内しており、可能な限り市民の方が求めている情報を提供できるよう努めているところです。

●長屋いずみ委員 専門員が、市民からのお問合せに丁寧に対応されているということでした。公文書としての重要性の判断から、市民への対応、他機関との連携等を担う専門人材を、どのような形で確保・配置するか、これも極めて重要です。現在公文書館には、館長、管理係長、担当職員3名のほか、専門員6名と事務員1名が配置され、

専門員6名のうち1名は、公立公文書館認証のアーキビスト資格を保有しているとお聞きしております。

しかしこれらの専門員は、いずれも会計年度任用職員であるとも伺っております。

公文書館の役割は、長期的かつ継続的な視点で対応すべきものであり、専門性と安定性の確保が重要です。先ほど池田委員の質疑もありましたけれども、安定的な運用体制の構築についても、今後の課題として強く認識していただきたいと思います。

最後に、設置意義として掲げられております、市民自治の推進について、伺いたいと思います。

近年本市の政策形成のプロセスにおいて、市民の声が十分に反映されていないのではないかとの指摘が多く見られるようになってきました。

このような状況を踏まえれば、情報公開の推進や、公文書の整備・活用を担う公文書館には、市民の知る権利を支えるとともに、行政と市民の橋渡し役として、より積極的な役割が求められていると考えます。

そこで、現状について、どのように受け止めておられるのか、伺います。

また、今後どのように対応していくのか、見解を伺いたいと思います。

●永澤行政部長 公文書館の行政と市民の橋渡し役としての現状と今後の対応について、お答えいたします。

公文書は、札幌市と市民の共有財産であるという認識に立ち、特定重要公文書や、それに関連する資料について、これまでも市民の関心が高いテーマでの企画展示や、講演会などを実施してきました。

今後も、特定重要公文書への関心を高めることができるような取組を、引き続き行ってまいりたいと考えております。

●長屋いずみ委員 私は、市民自治の推進という立場での現状について、どのように受け止めておられるのかという質問を投げました。

今、部長からの答弁は、橋渡しということだったんですけれども、特定重要公文書は、公文書は、ただの昔の書類ではありません。

それは私たちが今の社会をどう見るのか、これからの社会をどうつくっていくのか、こういったことを考えるための大事な手がかりです。例えばこの政策がどう行われてきたのか、どういう経緯で判断されたのか、過去に何が成功し、何が失敗したのか、こういったことが、公文書を見ることで分かります。そして必要なときに活用できる仕組みがあること、情報がきちんと保存され、誰でも見られるようになることで、市民の声を大切に、過去の教訓から学ぶ姿勢を持っていると言えると思います。

この社会的意義や価値、やはりもっと広く市民に伝えていくことが必要だと、私は思います。

市民とともに守り、活用していく、そのための取組をさらに一層推進していただくように要望し、私の質疑を終わります。

●松原淳二委員長　ここで、およそ 60 分間、委員会を休憩いたします。

休 憩　午前11時51分
再 開　午後 1 時

●藤田稔人副委員長　委員会を再開します。

休憩前に引き続き、質疑を行います。

●ふじわら広昭委員　私は、技術職員における係長職及び一般職の人事評価について、質問します。

最初の質問は、職員の中途退職についてです。

我が会派では、これまで有為な職員の人材確保や、職員の職場定着に関する様々な取組を取り上げてまいりました。

ここ数年、職員の中途退職、特に係長職及び一般職の退職が増加傾向にあり、全ての職種において、同様の傾向にあるものの、とりわけ技術職員については顕著であると認識しており、その退職の背景には、人事評価が一つの要因となっている

のではないかと推察しております。

そこでまず確認のために質問しますが、2024年度における技術職員の係長職及び一般職の退職数や離職率が、全体と比較してどのようになっているのか、伺いたいと思います。

●保木職員部長　技術職員の係長職及び一般職の退職者数及び離職率について、お答えをいたします。

医療関係の職員や、教職員を除いた数字になりますが、2024年、令和6年度の係長職及び一般職の自己都合退職者数は139人、離職率は1.35%となっております。

これを技術職員に絞りますと、自己都合退職者数は54人、離職率は1.79%となっており、技術職員の離職率は全体に比べ、やや高くなっております。

●ふじわら広昭委員　今答弁にもありましたように、技術職員の係長職及び一般職の離職率が、全体よりもやや高い状況にある、実際に私のところにも、この間、匿名で離職した職員の声が、複数届いております。

ある退職した技術職員は、上司から恣意的な評価をされたことが、辞めるきっかけになったと述べておりました。

私が聞いたところによれば、その職員の上司は事務職であって、技術職員の職務内容について、十分な理解がされていないのではないかと、という疑念もあつたようであります。

さらに言えば、その職員は上司の行った人事評価の結果について、いずれかの窓口申し立てることも考えたとのことでありました。

これは一例ではありますが、このような人事評価に対する不信感や、葛藤を抱える職員は少なくないのではないのでしょうか。

こうした事態を防ぎ、人事評価の納得感を高めるためには、職員が自らの評価を正しく理解し、不服があるならば、そのことを申し立て、検証を図ることのできる環境を整えることが不可欠であると考えます。

現状では、全ての職員が自分自身の人事評価の結果について開示請求することができ、開示された人事評価について不服がある場合には、苦情相談を行うことができる制度があります。

そこで質問ですが、人事評価に関する苦情相談制度の概要と、活用実態及び周知の現状について、伺います。

●保木職員部長 人事評価の相談制度の概要と活用実態及び周知の現状について、お答えをいたします。

人事評価の相談制度は、人事評価結果の開示を受けた職員が、開示された人事評価の結果等に関して、各任命権者の人事総務部門に設置する相談窓口相談に相談を申し出ることができるものです。

申出を受けた相談窓口は、関係者からの聴取などにより、公正に事実関係を確認し、是正すべき事項があると認めるときは、是正のための措置を行います。

この制度については、人事評価結果の開示申請の受付を開始する11月下旬頃に全庁に通知し、周知を図っているところでございます。

相談の対象となる開示を受けた職員の数は、係長職以下で1,000人弱、対象職員の約8.4%と、まだ少ないこともあり、相談件数は過去5年で、毎年1件から3件と、少ない件数で推移をしております。

自分自身の人事評価結果を知ることが、人材育成の観点からも重要であるため、今後も機会を捉えて、人事評価結果の開示及びそれに伴う相談制度について、周知を図ってまいります。

●ふじわら広昭委員 今答弁がありましたけれども、この人事評価に対する苦情申立制度については、課長職以上は2004年、平成21年度から始まり、そしてその後2021年、令和3年度に係長職、さらに2023年、令和5年度から、全ての一般職を対象として取り扱っているわけでありまして。

私はこの制度は、それなりに効果はあるとは思いますが、あえて言わせてもらうのであれば、この2004年、平成21年度に初めて導入してか

ら、一般職までに対象するのに約15年かかっているわけですね。やはりそこがなぜ、こうした時間をかけたというところが、非常に疑問に思うところではありますけれども、今回あえてそこについては、触れることは避けておきたいというふうに思います。

先ほども部長から答弁がありましたけれども、札幌市の若年の退職者のアンケート調査の結果を見ますと、給与の処遇が19%、業務内容が34%、あと家事、家の都合などが19%、そして上司との人間関係が6%と、少ないパーセンテージではありますが、やはりここが一つの大きな要素になっていると、私は分析をしているわけでありまして。

そうしたことを踏まえて、今後この制度をしっかりと実のあるものにしていかなければならないと思うわけでありまして。

自分自身の評価結果を知ることと、その結果に不服がある場合の苦情相談制度は、人事評価の適正を担保するためにも重要ですが、本来的には、あらゆる職種の職員が不満を抱かないよう、評価制度が適切に運用されることが重要だと思っております。

先ほども述べましたとおり、特に技術職員については、専門外の事務職の上司から正しく評価されているか不安に思う声も届いており、これが離職率の高さの一因となっていることも考えられます。

そのような現状を踏まえ、業務の専門性を正しく評価に反映させるため、現在の人事評価制度を補う取組が必要ではないかと考えます。

そこで質問ですが、上司と部下の職種が異なる場合でも、人事評価が公正に行われ、職員の納得感が高められるよう、今後どのように取り組んでいくのか、考え方を伺います。

●保木職員部長 人事評価に関します今後の取組について、お答えをいたします。

全ての職場において、上司と部下を同じ職種とする人事配置は、現実的には難しいことから、職

種の違いがあっても、公正に人事評価が行われる制度の構築と運用が求められます。

その前提としまして、職種にかかわらず、所属長が一人一人の職員の仕事を丁寧に把握をし、職員の強みや課題をフィードバックすることで、部下との信頼関係を築くことが、極めて重要であると認識をしております。

このことは、今年度職員部で行った人事評価に関わる職員意識調査の結果の中でも明らかとなったところです。

今後も意識調査の結果も踏まえながら、評価制度の見直しや管理職によるフィードバックスキルの向上につながる研修などの充実に取り組み、納得感のある人事評価の実現を図ってまいります。

●ふじわら広昭委員 今回の質問は、この程度にしておきたいと思えますけれども、要望を幾つか申し上げておきたいと思えます、

まず、この苦情申立て制度以外に、公益通報制度などもありますけれども、これは法制度上、法律違反や規定違反がなければ、その対象とならないわけでもありますけれども、そうしたことを補完するためにも、この苦情申立て制度がスタートしたと思うわけでもありますけれども、部長の答弁もありましたように、所属長がしっかりと職種を超えてコミュニケーションを図っていくという趣旨の答弁がありました。

しかし、実際に技術職の若い方のお話を聞くと、やはり自分の職種の上司から、いろいろなアドバイスや教えてもらいたいこともあるんだという趣旨のことが、私どもにも伝えられているわけであります。

そういう意味では、一般職も管理職も大変お忙しいとは思いますが、技術職のいないところの部長とか課長が、事務職の人が判断、当然面談もするわけでもありますけれども、それはそれとして実施をしていただいて、技術職の中でもいろんな職種があります。そのキーマンとなる部長や課長が、やはり、表現はちょっとどうかと思えますけれども、手分けをして、そうしたところに

配置されている技術者のところに、そうたくさんはいけないと思えますけれども、やはりしっかりとした面談をして、どういう悩みを抱えているのか、あるいは様々な意見交換を、私はしていかなければならないというふうに思うわけであります。

また先ほども、午前中の質問の中にも、エンゲージメントに対する質疑がありました。

私は、一定の効果はあると思うんですけども、それは現状としては、事務職に効果が出てきているかとは思いますが、この間、申し上げてきたように、上司に同じ技術職がない部署でのエンゲージメント調査は、あまり効果がないのではないかというふうに、私は今のところ、考えているところでございます。

ぜひともこの札幌市の職員となられて、札幌市で様々な仕事を通じて、社会に貢献をしていきたいという気持ちを持って来られた若い人が、中途離職をすることのないように、しっかりとした対応をしていくためにも、もう一度申し上げますけれども、やはり事務職の管理職だけではなくて、技術職の管理職が、しっかりとした対応をしていくということが重要になると思っていますので、ぜひともこの点、新年度に向けて、検討をしていただくことを強く求めて、質問を終わります。

●山口かずさ委員 私からは、札幌市職員の副業について、お伺いします。

今年の第1回定例市議会の代表質問において、職員のキャリアアップ等につながる副業が可能となるよう、早急に制度設計を行う必要性について指摘して、今後どのように取り組んでいくのかをお伺いしました。

これに対し、当時の町田副市長からは、国の基準に倣った運用方針を定め、公共性が高い地域貢献活動など、一定の要件の下で許可していて、今後は国や他団体の動向も踏まえながら、参考となる許可事例を示すなど、職員にとってより活用しやすい制度としていく、との答弁がありました。

そこで最初の質問です。

代表質問から約8か月の時間が経過しています

が、この間、職員が活用しやすい副業制度としていくため、具体的にどのように取り組んでこられたのか、お伺いします。

●保木職員部長 職員が活用しやすい副業制度に向けた取組について、お答えをいたします。

さきの代表質問での議論も踏まえまして、報酬を得て事業、または事務に従事する場合について、本年4月より、従来の運用方針を改定するとともに、新たにガイドラインを策定し、許可基準を明確化しております。

具体的には、これらによって公益性の高い社会貢献活動、または本市の行政運営上必要と認められるものについて、許可要件、許可基準を分かりやすくまとめたほか、許可可能な事例や申請方法を明記したところがございます。

●山口かずさ委員 ただいまの答弁では、本年4月より従来の運用方針を改定して、許可要件、許可基準を分かりやすく整理して、許可可能な例や申請方法を明記したガイドラインを新たに策定したとのことでした。

代表質問での答弁を迅速に実現されたことについては評価をしたいと思います。

一方で、分かりやすい制度をつくったからこれで終わりということではなくて、広く職員に浸透させていきながら、新制度の運用から見えてくる効果や職員のニーズを検証して、よりよいものとしていくことが必要です。

そこで、次の質問です。

運用方針の改定やガイドライン運用開始について、どのように職員への周知を図っているのか、また、どのような効果があったと認識しているのかを、実際の許可事例も含めてお伺いします。

●保木職員部長 副業についての運用方針の改定、そしてガイドライン運用開始の周知とその効果についてお答えをいたします。

まず周知につきましては、運用の開始に当たりまして、全庁に通知を発出するとともに、庁内ホームページへの掲載や職員研修における紹介、そして人事課から発信しているコラムの題材とす

るなど、様々な媒体を用いて浸透に努めております。

次に、効果についてですが、運用開始後、約半年が経過している中で、前年度までは申請実績のなかった通訳、農業、部活動指導員などの新たな許可事例がありました。

また、実際の従事に結びつかないまでも、副業として認められるかどうかの相談というのは寄せられております。

職員の意識の変化という意味でも、一定の効果が出ているものと認識しております。

●山口かずさ委員 様々な媒体を通して周知が図られて、新たな許可事例が確認されるなど、一定の効果があると認識されているとの答弁でした。

少なからず反響があったということで、やはり職員の方々が副業に関心を持っていることが顕在化したと言えるのではないのでしょうか。

私が8月に調査で訪れた神戸市では、2017年度に地域貢献応援制度を創設していて、職員が兼業で地域活動に参加する際のルールを明確にして、コミュニティ農園の運営など、多くの実績を積み重ねていました。

さらに本年4月からは、保育士のサポートや福祉施設での事務補助なども可能にするなど、職員も地域もウィン・ウィンとなるよう制度の充実に取り組んでいて、学ぶべき好事例であると思います。

以前から述べてきているように、そして本日の質問でもほかの委員の皆さんが取り上げてきたように、官民間わず激しい人材確保競争が続き、未来を担う若手職員の離職数の増加が今日的課題となっている今、副業制度の充実は、公務員という職業の魅力度を高める重要な要素の一つになると考えています。

今年度から変化を始めた札幌市の副業制度ですから、多くの事例に接して、そこから検討、実践を繰り返していくことで、まだまだ伸び代がある施策という印象を持っています。

そこで最後の質問です。

未来の札幌市を担っていく人材確保のために、職員の副業制度を今後どのように充実させていくのかお伺いします。

●保木職員部長 副業制度の今後についてお答えをいたします。

副業の経験によりまして職員自身のスキルアップが図られ、その結果、行政サービスの向上に還元されるという好循環をつくっていくことが理想であり、ひいては、有為な人材の確保に貢献するものと考えております。

もちろん本業あつての副業なので、本業の職務環境を整えることとセットでバランスを意識していく必要もあると認識をしております。

引き続き、職員の声に加え、国や他団体の動向も踏まえながら柔軟な解釈事例を示すなど、職員の成長を支える魅力ある制度として充実をさせていきたいと考えております。

●山口かずさ委員 最後に要望です。

これまでは公務員の副業と聞くとネガティブなイメージを持つ方が多かったかもしれません。

でも決してそのようなことはなく、むしろ公務員としての質を高める重要な制度であると考えています。

本日の答弁を受けて、札幌市としても、副業にポジティブなイメージを持ちながら、制度の検討に取り組んでいることを改めて確認できました。

こうした中、今年の6月11日には総務省から自治体に対して、営利企業への従事等に係る任命権者の許可等に関する留意事項についてという通知が出ています。

この中では、営利企業の従業員との兼業を可能と明記して、さらに職員個人のスキルや地域の実情を踏まえた自営権業も可能と示していて、参考資料では具体例として、民間企業のスポーツインストラクターや書道教室の経営などが挙げられています。

今年度より改定した運用方針や新たに策定したガイドラインをしっかりと職員の皆さんに浸透し

ていただき、運用の中で得られる新たなニーズを的確に捉えるとともに、国からの通知の趣旨も十分に検討して、副業制度をより一層発展していくことを期待しています。

さらに、職員が希望すれば副業が可能となるよう、長時間勤務の是正やフレックスタイムの導入など、札幌市における働き方改革の一層の推進も併せてお願いして、私の質問を終わります。

●成田祐樹委員 私からは電話に関連したカスタマーハラ対策について何点かお伺いしたいと思います。

昨今ではカスタマーハラスメントといった言葉が非常に広まり、顧客からの暴行、脅迫、暴言、不当な要求といった理不尽で著しい迷惑行為について、民間、行政問わずに対応が必要な状況となってきております。

札幌市も既にカスタマーハラスメント対策を講じており、理不尽な要求や高圧的な対応については承知をしております。

その一方で、札幌市に限らずなんですが、行政が対応した物事に対して、全国放送やネットニュースで報じられることをきっかけに、行政の対応について抗議する旨の意見を電話にて直接するパターンが増えてきているのではないかと感じております。

つい最近の事例では、北海道の福島町がヒグマを駆除したことに対して、福島町役場に対してクレームの電話が殺到し、常時、数名の職員が電話対応に追われる事態になったと報じられておりました。

福島町役場は約75名ほどの職員しかいないようですから、数人が取られるだけでも行政としての機能を大きく低下する原因ともなり、同じ北海道に住んでいる道民としては、なかなかその状況を看過することができないわけでございます。

正当な業務の一環であったとしても、理不尽なクレームの電話が殺到することによって、本来業務が著しく妨害されることになり、結果的には当

該の地域に住んでいる住民へのサービスが低下することになってしまいかと考えます。

そういった意味でも、札幌市も同様なことが起こらないように、さらなる対策を考えていく必要があるのではないかとと思うところです。

ここでまず最初にお伺いしますが、一般的な窓口となる市民の声を聞く課や各区の広聴係に対してかかってきている電話について、これまでの全体の対応状況と、カスハラに該当するような電話について例があれば、まずはお聞かせをいただきたいと思えます。

●前田広報部長 広聴部門における電話対応状況についてお答えいたします。

令和6年度に広聴部門に寄せられた電話はおおよそ2,700件あり、件数は前年度と同程度でございました。

内訳としては、多いものから要望が1,600件、問合せと苦情がそれぞれ300件となっております。

例えば、過去にはコロナ禍で所管部局のみならず、広聴部門にも問合せが殺到したということがございましたが、市民の声を聞く課では、電話担当以外の職員も協力し合いながら、適切な対応に努めてきたところでございます。

また、カスタマーハラスメントに該当すると思われる事例としては、主義主張の押しつけや職員への叱責などを繰り返す継続的・執拗な言動や暴言、威圧的な言動、長時間拘束などがあったところでございます。

●成田祐樹委員 かかってくる電話が全て市民の声を聞く課に集約されていけばよいのですが、そうではなくて直接、担当課に電話する方もいるというふうに思っております。

そうすると今、一例としてお答えいただきましたけど、全てが全てを網羅している状況ではないというふうに思いますし、逆に言ってしまうと、違う各課でも直接それ自体を報告できていない、本当に抱えてしまっているようなケースというのがあって、情報の集約が本当にできているのかと

いうところも気になる場所なんです。

ここで伺いますが、市としては直接、原局に来たカスハラと考えられる電話について、その情報の集約方法についてはどういうふうになっているのか。

また、原局に電話が殺到した場合は、これは原局だけで対応するのか、応援体制というのは構築されるのか、見解をお聞かせください。

●永澤行政部長 カスタマーハラスメントと考えられる電話に関する情報の集約方法、応援体制についてお答えいたします。

直接、特定の事務事業を所管する課に寄せられた電話のうち、カスタマーハラスメントに該当する言動を伴う案件については、必要に応じて行政部で報告を受けておりますが、基本的にはその所管課において必要な範囲で情報を集約していません。

また、市民などから寄せられる電話については、質問や意見などに迅速かつ的確にお答えすることができるよう、その背景や事実関係、関連する制度などを最も把握している所管課において直接対応することを基本としております。

その上で、意見や苦情の電話が所管課に集中し、その課が担う行政サービスの提供に支障を来したり、職員の負担が過度に増えたりする状況の発生が見込まれる場合、あるいは実際に発生している場合には、所管部局において、ほかの課の職員が交代制や当番で応援するなど、随時体制を構築することになるものと考えています。

●成田祐樹委員 今のお答えですと、基本的には原局での対応ということなのかなというふうには思っております。

札幌市が幾ら自治体として大きくて職員数が多いといっても、やっぱり各課の各係というところまでいけばそんなに人数がいるわけでもありませんし、例えば今、現にヒグマの対応に当たっている環境局の環境共生担当課なんかは、そんなに人数がいらないというふう聞いております。

今、市内のいたるところにヒグマが出没して連

日のように現地対応しているところに、万が一カスハラと思われるような電話が殺到した場合、ヒグマから市民を守るという業務が滞ってしまうことが想定されます。

このような状況が続けば、札幌市民として無視できる状況ではありませんし、では、一体どれだけ道外からかかってくる電話に対して対応しなければならぬのかということになるわけです。

また昨今では、先ほどの答弁等にもありましたけど、民間企業の状況がよいこともあり、公務員の人気は低下しているとも言われていますし、また、入職しても20代の途中で辞めてしまう職員が多数いるなど公務員離れが進んできてしまっておりますが、こういった理不尽な対応に対して毅然とした姿勢を見せていかなければ、より一層そういった状況が進んでしまうのではないかと危惧をしているところです。

何より昔と比べて変わってきたなと思うのは、こういう電話が出てきたというのは固定電話がなくなって電話料金が変わった。昔だと長距離で3分400円というような固定の料金がありましたけど、今はもうそれがなくなってほとんどが携帯についてかけ放題プランがあって、2,000円もせずにそういうのがつけられる。言ってしまうと、全国どこでも長電話ができてしまうというような状況にあると思います。

そうなるとうとうと、道外の人であれば、電話代などを気にせずに長くこういったクレームの電話ができる時代になってしまったと。こういった時代の変化も、念頭にあることに入れなければならないのかなというふうに思っております。

そこでお伺いしますが、市は電話によるカスハラ対策について、特定の課にカスハラと考えられる電話が集中しないように、さらに対応を練っていく必要があると思いますが、見解をお聞かせください。

●永澤行政部長 特定の課に電話が集中した場合の対応についてお答えいたします。

委員ご指摘のカスタマーハラスメントが特定の

課に集中しないよう対応することは、職員に過度な負担をかけて組織全体の活力を維持する上で重要な視点であると認識しています。

札幌市では、昨年9月に策定した札幌市職員カスタマーハラスメント対策基本方針に基づき、行き過ぎた言動には、状況に応じて対応を中止するなど毅然と対応することとしており、これは電話対応においても同様です。

事案によっては対応が長時間に及ぶなど、依然として職員の負担になっている実態があります。

このような中、本年6月に改正労働施策総合推進法が成立いたしました。

対応の実効性を確保するために必要な抑止のための措置など、雇用管理上の必要な措置が今後、事業主に義務づけられることとなります。これは、地方公務員である札幌市職員も対象となるものです。

この措置の内容は、今後、国から指針という形で具体的に示されることから、札幌市の取組についてもこの指針を踏まえて改めて検討し、一人一人の職員がより安心して働くことができる勤務環境を整え、行政サービスを適切に提供できるよう、努めてまいりたいと考えています。

●成田祐樹委員 ぜひそういった取組について、今後もしっかりやっていただきたいというふうに思っております。

最後、要望になるんですが、やはり特定の事案も含めて問合せの電話が集中したら、やっぱりそういったときにどうするかといったときに、コールセンターを今までは設けてきたりしているわけですね。それこそ、ワクチンの接種もそうでしたし、給付金のときもコールセンターができました。これは国からのお金が入ってきたというものもあってできたものだと思いますけれど、いわゆる外注はできていたわけです。

それで、果たして今、受けている電話全てを自分たちで、カスハラと思われるような電話も全て、行政の職員が直接受けて、それを答えていくということが果たしていいのかどうか。

僕は、外注するようなことも考えていいんじゃないかなと思うんです。特に、時間を要するような件、例えば10分、15分でここで話が通じなかったり、また同じようなことを繰り返す場合、もちろん電話を切るという方法もあると思うんですけど、その対応自体を外注して、僕は広域でコールセンターをつくって、そこで受けるという方法もありだと思っんです。

札幌市も今、コールセンターで「ちょっとおしえてコール」とかそういうのがあって、いろんな分からないことを教えている、対応しているという部分もありますけれど、僕はその部分の中で、いわゆる対応の困難なケースの部分を設定して、そののほうに対応を全部転送するのを任せるということも僕はありだと思っんです。

今、民間企業でも、大体この問合せについて、もうフリーダイヤルじゃなくて、今ナビダイヤルというのが出てきて、有償化しているわけです。

行政でも、やっぱり理不尽な内容であったり、一般常識的に対応にあまりにも時間が取られるような場合には、そういった有償の電話、ナビダイヤルで、これは転送できるのかどうか法的にも、技術的にもいろいろ課題があるかもしれないですけど、こういった有料化も含めて私は外注化して、少しでも今この人手不足の世の中で、市の職員が業務に専念できるように、そういった工夫をぜひ検討いただきたいということを要望しまして質問を終わります。

●丸岡守幸委員 私からは、広報番組の市民への周知について伺います。

札幌市におきましては、地域の魅力や取組、市民の暮らしに役立つ旬な情報などを発信する広報番組が、テレビで4番組、ラジオで4番組の合計八つの番組が制作されており、その内容は私としましても、市民の皆さんに広く知っていただくべきいい内容であるというふうに承知しております。

一方近年、市民の情報収集の手段は、リアルタイムでの視聴にとどまらず、インターネットやS

NSを通じた視聴へと大きく変化をしております。

働き方やライフスタイルが多様化する中で、全ての市民が決められた放送時間に視聴ができるわけではございません。

こうした今の現状を踏まえ、市政情報をより多くの市民の皆さんに届けるためには、視聴方法の選択肢を増やすことが不可欠であると考えます。

そこで質問でございますが、市民の皆さんがそれぞれのライフスタイルに合わせて広報番組を視聴できるよう、どのような配信方法や工夫をされているのか。現状の取組について、いかがか伺います。

●前田広報部長 放送後の広報番組の視聴方法についてお答えいたします。

委員ご指摘のとおり、市政情報へのアクセス手段は多様化しており、リアルタイムでの視聴が困難な方も含め、多くの市民が各自のライフスタイルに合わせて必要な情報を得られる環境を整えることが重要と認識しております。

そのため、多くの方にご視聴いただけるよう、一部のラジオ番組を除き、過去放送分の広報番組を市公式ホームページで公開しております。

また、ホームページ公開後には毎回、広報部のインスタグラムでその旨を周知しているところでございます。

●丸岡守幸委員 先ほど、うるしはら委員から市公式ホームページに関する質問がありましたが、私も市の公式ホームページを拝見させていただいて、このホームページでの見逃し配信は、やはり時間や場所を問わず、いつでも視聴ができることから、市民の情報の格差を是正し、市民の利便性を高める取組であると一定の評価をするものであります。

一方、その放送済みの番組が見られることが市民の皆さんに十分に周知されているとは言い難い現状にあるように思います。私自身も今回そういったものが見られることが分かったんですけども、私が参加する東区的美香保公園におけるラ

ジオ体操会が、この8月に広報番組の「札幌ふるさと再発見」に取り上げられたことをきっかけに、市公式ホームページで放送でも視聴ができるということを知ったところであります。

ちなみにラジオ体操の音源につきましては、番組放送以外の目的での利用が認められていないので、YouTube等の配信は行っていないということでございますので、残念ながらその放送はもう見られないということをつけ加えさせていただきます。

インスタグラムなどのSNSは便利なツールではございますが、これらを利用していない市民の方々、特にご高齢の方やデジタルディバイドに直面している方々には、広報番組の存在そのものが届いていないのではないのでしょうか。

さらに、現状の市公式ホームページのトップページから広報番組の掲載ページまでたどり着くことは、市民の方の中にはハードルが高い場合もあると考えられ、年代を問わず多くの市民の方が市政情報を得られるよう、改良する必要があると考えます。

そこで質問でございますが、札幌市として、放送後の広報番組の周知方法の強化策や改良点など、どのように考えているのか、いかがか伺います。

●前田広報部長 放送後の広報番組の市民周知についてお答えいたします。

放送後に視聴できることが市民に十分に周知をされていないというご指摘については、我々も課題であるというふうに認識しております。

このため、今後は放送後の番組も視聴できることを、毎月の広報さっぽろで周知するとともに、これらの番組にアクセスできる2次元コードを併せて掲載し、周知の強化に取り組んでまいります。

また、来年度にリニューアルを予定している市公式ホームページでは、広報番組の検索性を高め、市民が目当ての番組にアクセスしやすくなるよう検討してまいりたいと考えております。

●丸岡守幸委員 そういった検索方法も改良されれば見る機会もどんどん増えていくとは思うんですけども、最後に番組の宣伝ではございませんが、広報番組として民放の4局の番組「札幌ふるさと再発見」、「ウオッチング札幌NEXT100」、「サッポロスマイル」、「いい人いい街 井まいにち金メダル」。

私も今回、市の公式ホームページから各番組を複数回拝見しまして、どの番組も本当に旬な札幌市の話題、そしてまちの地域の魅力なんか、とても興味深く、ためになる情報を発信していただき、情報を得ることができたというふうにも実感いたしました。

今月の広報さっぽろの中でも、今月の広報番組というふうで紹介されておりまして、こういった情報番組、多くの札幌市民の皆さんにご視聴をいただければすごくいいなというふうにも考えております。

ぜひ、今日お話しいただきました札幌市としての周知方法の検討、しっかりと改善を前向きに進めていただくことを要望いたしまして、私の質問を終わらせていただきます。

●藤田稔人副委員長 以上で、第1項 総務管理費中総務局関係分等の質疑を終了いたします。

ここで、理事者交代のため、委員会を暫時休憩いたします。

休 憩 午後1時42分

再 開 午後1時43分

●藤田稔人副委員長 委員会を再開いたします。最後に第2款 総務費 第1項 総務管理費中デジタル戦略推進局関係分の質疑を行います。

●荒井勇雄委員 私からは、Googleワークスペース導入の件と、同意なき未成年者の住所の変更とDV支援措置悪用について、2点についてお伺いをさせていただきます。

まず初めに、今年8月末に職員の皆様に新しく導入されたGoogle Cloud社のグルー

プウェアについてお伺いしたいと思います。

職員の皆様が利用するグループウェアが、Microsoft製品からGoogle Cloud社のサービスに変わり、効率化とコストの削減を成し遂げたことを評価し、推進する立場から質問させていただきます。

デジタル戦略推進局では、インターネットに対応した庁内のネットワーク整備を進めており、その一環として、8月の末にワープロ機能などを持つMicrosoft製品の利用を契約終了に合わせ、全職員がGoogle Cloud社のサービスを使い始めた状況であると伺っております。

これについては、さきの予算特別委員会でも、Google Cloud社のサービスを利用することで、情報資産を安全に取り扱いつつ、時間や場所の制約にとらわれない働き方が可能であるとともに、年間1億円以上のコスト削減が見込まれるとの答弁をいただきましたところであり、私としても大変、意義のある取組であると評価しており、期待しているところであります。

一方で、この取組はコスト面では有意義なものだとしても、日々日常業務で利用する職員の皆様に大きな負担を強いるようでは、かえって効率が落ちてしまう結果を招きかねず、業務効率を目指す私としましては懸念しているところもあります。

そこでお伺いいたします。

全職員がGoogle Cloud社のサービスを本格的に使い始め2か月が経過しようとしているこの段階で、事業を推進されているデジタル戦略推進局として認識している課題について、どのようなものがあるかお伺いいたします。

また、その課題にどのように対処しているのかも併せてお伺いいたします。

●小澤情報システム部長 ただいまGoogle Cloud社のサービスを本格的に使い始めた現段階での課題の認識と、その対処についてご質問いただきました。

まず日常の利用面について感じる課題なんですけれども、ワープロや表計算機能、クラウドを利用することによる操作感の差異など、やはりこれまでの日常的に利用してきたツールとは異なることから、様々な場面で職員の負担感が増加しているといった現状があるというふうに思っております。

これについては、当初よりポータルサイトでマニュアルやガイドといったものに加え、研修動画なども提供しまして、移行前後のタイミングでは、簡易ながらも庁内で出前研修として情報システム部職員が各局に出向き、Google Workspaceの利用方法等について説明するなど、軽減に努めてきたところであります。

また、当初から懸念されておりました互換性の問題に関しましては、文書のレイアウトが崩れたりするなど、製品が異なることから生じる課題があるというふうに挙げられております。

この課題については、業務への影響が懸念される場合には、必要に応じて互換性のある無償のオフィスソフトでありますとか、Microsoft製のオフィスを引き続き利用して対応する方針というふうにしておりまして、一定のめどが立っているものというふうに考えております。

今後はこれからもこれらの対応をさらに充実させるとともに、利用上の困り事について各職場を回って積極的に把握するなど、利用者に寄り添いながらサポートをする活動を進めることで、職員の負担感の軽減に取り組んでまいりたいというふうに思っております。

●荒井勇雄委員 ご答弁ありがとうございます。

利用する職員が操作に慣れていないことによる負担感の増加や、機能の差による互換性の問題が課題であり、その課題に対しては研修を行うこと等で対処しているというご答弁をいただきました。

今回のような全職員が利用される大規模なシステム切替えにおいては、導入初期で判明した課題

とは別に、今後、さらに長期にわたって使い続けていくことで初めて見えてくる課題も考えられますことから、引き続きデジタル戦略推進局では、業務を担っている現場で判明した課題を確実に拾い上げていただき、一層、業務効率化を目指し対応していただくことを要望し、こちらの質問を終えさせていただきます。

次に、同意なき未成年者の住所変更とDV支援措置の悪用について、私からお伺いさせていただきたいと思います。

質問に入ります前に、問題の背景を、2023年6月8日衆議院総務委員会、2025年5月14日衆議院内閣委員会。いずれも、いちむら浩一郎委員からの質疑を基に、問題の背景を説明した上でお伺いしたいと思います。

ちょっと深刻な話をさせていただきたいんですけども、行政手続によりDV支援措置が悪用、乱用され、離婚ビジネスから発生した実子誘拐ビジネスともいえる実態がある支援措置により、近年問題となっている刑法224条に該当する子どもの連れ去りを要因する、実の子どもの住所を相手方の親権者の同意なしに変更する手続を済ませるといった話があります。

そして、それを指南する弁護士が実際にいて、その結果、かけられた方が自死に追い込まれる人がいると。これは大体、男性が8割ぐらいで、女性の当事者もいらっしゃるということです。

男女関係なく、そうやって子どもを連れ去られて、絶望の中で自死に追い込まれている人がいるという実態がありますといった、いちむら委員からのそういった旨の発言がありました。

つまり、DV支援措置の本来の目的から外れた目的外利用が世間で行われているということでございます。

それに対し法務省の松井大臣官房審議官も、当事者の一方が自己の立場を利用する目的で、DVを受けたかのように偽装して主張する場合があるとして、そのような当事者弁護士等の対応を批判する意見があることは承知しておりますと述べら

れております。

また先般、こちらの連れ去りを指南した弁護士につきましても、書類送検されたといったニュースも挙がっております。

また同様のケースでは、今月の10日にオーストラリアの外相が実際の議会で、オーストラリア人の被害に遭った方々に対する日本の対応を議場で非難され、世界的に一方の同意なしによる連れ去る日本の事案が国際問題となっていますことは、度々私も議会内外で指摘させていただいたとおりでございます。

さて、本市デジタル戦略推進局で所管する住民変更手続と支援措置の処理についてですが、札幌市でも一方の親の申請のみで、住所やまた子どもの居所変更が行われている自治体があると認識しており、結果、同様に自死に至った大変痛ましい事故を、私も複数件ご相談いただいております。

札幌市では、個別事案は司法に丸投げであって、問題の本質に向き合ってきてこなかった経緯が全国的に含めてございます。

住所変更手続に当たって、民法818条においては、親権は共同して行うとされております。

そこでお伺いいたします。

一方の親の申出だけで、子どもの住所変更手続を行ってよい法的根拠を教えてください。

●朝倉スマートシティ推進部長 一方の親の申出だけで、子どもの住所変更手続を行ってよい法的根拠についてお答えいたします。

まず住所異動届については、住民基本台帳法22条などにより、転入・転出をした者が届出することと定められておりますが、幼児や小学生といった子どもの場合、一般的には、法定代理人たる父母が変わって届出を行うことになります。

そして国の通知に従い、未成年者の住所異動届においては、転入・転出等の事実や、現に届出を行っている者の代理権等を確認した上で受付しており、その際に父母双方の同意までは求めておりません。

以上のことから、一方の親からの申出のみで未

成年者の住所変更の届出を受付しているところ
でございます。

●荒井勇雄委員 ご答弁ありがとうございます。

ただいまの答弁中、住所変更手続は住民基本台帳法を根拠に行っていること、子どもの手続は、一般的には父母が変わって行っていることについては理解をいたします。

その上でなんですけれども、実際に支援措置をかけられた当事者の方が不服申立てをする上で、全国の支援措置件数を人口別に調べられた方がいらっしゃいまして、ちょっと申し上げさせていただきたいと思ひまして、東京都中央区、港区、足立区、千葉市、鎌ヶ谷市、そして札幌市からデータをお取りいただきまして、いずれも2015年から2024年までの、直近の約10年間の推移を全て数字を把握した上でグラフ化したものをいただきまして、基本的には人口というのは、なだらかに下がっているんですけれども、この10年間で大体1.0から1.5%で推移していた件が、実際にDVの支援措置件数、DVを行ったと思われる件数に関して、大体2.0%以降で推移しているということです。

つまり、人口がなだらかに減っているにもかかわらず、DVを行ったとされる件数というのがこの10年で倍増しているということなんです。

しかしながら、本当に今、我々がこの生活している中で、DVを行う方々がそこまで本当に昔と比べて倍以上増えているのか。たかだか10年前と比べて、周りの方々にDVを行っている人がいらっしゃるのかというよりは、支援措置をかけられて不服申立てができないといった現状等を訴える方のほうが多いというふうに私は感じております。

また先般、法務省のほうからQ&Aというのが提示されました。

実はこれ、私、決算予算委員会で子ども未来局と教育委員会に質疑した内容が、実は国会の答弁のほうでそのまま取り上げられまして、文部省の

官僚のほうからQ&Aを作成して発表するというようなご答弁をいただきました。

そこでQ&Aの発表された5ページなんですけれども、子どもの転入・転出等の未成年者の住所表記を移転するものに関しては、委任状や法定代理権などを今、現行で確認しているの、このままの処理で問題ないというような状況がありまして、ぜひとも委任状や法定代理権などを確認して処理を行っていただきたいと思ひまして、その上で2点目の質問をさせていただきます。

一方の親権者が行った子どもの住所変更手続に関して、民法第5条に定める取消権が他方の親権者に当然あると考えますが、現状では取消しを求めても取消しされないという運用がなされております。

この件に関しても、ここで改めて札幌市の認識をお伺いしたいと思います。

●朝倉スマートシティ推進部長 一方の親権者が行った住所変更に関し、他方の親権者から民法第5条に定める取消しを求めても取消しされないということについての札幌市の認識についてお答えいたします。

ご指摘の民法第5条の取消権については、未成年者が行った法律行為について規定されているものと理解しております。

先ほど答弁させていただきましたとおり、幼児等の住所変更の届出は、法定代理人が代わって届出をすることになるため、未成年者が行った法律行為には当たらず、民法第5条の取消権の対象とはならないものと考えているところです。

●荒井勇雄委員 ご答弁ありがとうございます。

改めまして、DV支援措置は何なのかというのを、ちょっとこの場で確認をさせていただきたいと思ひます。

2024年4月10日の参議院決算委員会、梅村みずほ委員からの質疑を引用させていただきたいと思ひます。

こうした弱者を守る仕組みが悪用される非常に

ゆゆしき問題が起こっており、実際に虚偽DV申告による支援措置を悪用し、連れ去った後、後の裁判で監護の継続性の原則が働き、親権獲得に有利に働き、結果、親子断絶が起こるとご指摘をされております。

つまり、行政で取消権が効かない支援措置を一裁判所の証拠として使われている実態があるということでございます。

また、同委員会での松本総務大臣のやり取りの中で、DV支援措置は住民票の写しの交付請求等を制限する制度であり、DV等の事実について証明する制度ではないということです。急迫の事情によりやむを得ず講じている措置であり、差し迫った状況だから真偽は確定していないのけれども、取らなくてはいけない措置でもあると述べられております。

法律に基づく制度ではなく、行政の通知によって制度化されているものとの旨の見解が示されました。

しかしながら、虚偽のDV支援措置をかけられた側、つまり加害者とされた側に関しましては、実際に行政側に相談をしたとしても裁判を案内され、結果、DV認定されている場合、当然ですが相手方に不服申立てを行う際、住所も分からないので裁判を起こすこともできないということでございます。

弁解する余地も機会もないという恐ろしい状況に置かれていることを指摘させていただきます。

つまり、図らずも行政窓口で、推定無罪の我が国の法治国家において、推定有罪DV加害者を社会に生み出している事実、現実があるということです。

ゆえに、DV加害者のレッテルに苦しみ、子どもを奪われ命を絶つ親が後を絶たないこと、札幌市でも命を絶たれた方が現実にいるということ、繰り返しになります。述べさせていただきます。

このことを、札幌市の相談窓口でもしかと認識していただきたいと思っております。

そこで、3点目の質問をさせていただきます。札幌市においてもDV支援措置を使い、子どもの住所を秘匿する事案が横行している現状にあると認識しております。

一方の親権者が取消しの申出をしても、門前払いされるという現状にあります。

このため、一方の親権者が行う取消し行為について、札幌市は真摯に取り組まなければならないと考えますが、札幌市の認識をお伺いいたします。

●朝倉スマートシティ推進部長 DV等支援措置制度を使い、子どもの住所を秘匿している事案の取消し行為についての、札幌市の認識についてお答えいたします。

DV等支援措置の申出については、区戸籍住民課において受付し、警察や相談機関からの意見を確認の上、支援措置を行っております。

DV等支援措置は、相手方がその住所を探索する目的で、住民基本台帳の閲覧等の申出を行うおそれがあると認められる場合に実施しているものであります。

探索することによる大きなリスクがあるという判断ですので、区戸籍住民課において、相手方の申出により支援措置を取消すということには至らないものと認識しております。

また、実態調査の権限もないため、支援措置制度を使い子どもの住所を秘匿している事案か否かを判断するのは極めて困難であると認識しているところでございます。

●荒井勇雄委員 ご答弁ありがとうございます。

この質問を部局に投げるに当たり、かなり酷な質問だなというのは重々承知しておりました。

しかしながら、この質問を受けていただいた部局の皆さんに大変感謝を申し上げます。

当然、部局としましては、総務省の作成したマニュアルに基づいて、繰り返しますが札幌市は対処を行っているという認識です。

総務省の指導要領は技術的な助言、しかしなが

ら事実的な助言にすぎませんので、本市としても現場対応として独自の取組ができると、実際に地方自治法第1条第2項に定められておりますので、ぜひ、現場として行われる最善の防止策を取っていただきたい、講じていただきたいということを望みます。

また、今後は議会の意見書などを通じて、国への改善の依頼、総務省への陳情を見せていく必要も、当たり前ですが必要と考えております。

実際に現場で、名古屋市ですとか埼玉県の担当課長のほうにも実際にお話をお伺いいたしました。が、実際これはもう完全に制度の不備だと、国としても何とかしてほしいという現場の声も私としては確認をさせていただいております。

最後になりますが、この問題の本質は不慮の事故で、自分の娘や息子が亡くなっても知らないと、知らされないというところにあります。

また、災害時に子どもの安否確認を取ることができません。

当人だけではなく、また祖父や祖母、要するにおじいちゃん、おばあちゃんも孫に一生会えないということになるんです。

さきの大戦後、占領下で思い出していただきたいんですけど、僅か18歳の女学生ベアテ・シロタ・ゴードン氏という方がいらっしゃいました。その方が肝いりでつくった日本国憲法14条、法の下での平等、24条の両性の本質的平等、また先般、高裁判決で下されました13条の生存権から成る自然的親子権も現行適用外に置かれているということを指摘させていただきます。

私は、改めまして、DVも虚偽DVも断固反対の立場であります。許さないという立場です。それゆえに、虚偽によるDV支援措置の申告は、配偶者暴力に本当に困っている当事者にとって大変迷惑な事案でございます。

山本副市長、この場合の問題に関しましては、GX金融構想でも、この問題を抜本的に取り組まなければ、札幌市は海外からいらっしゃる高度人材に対しても、また札幌市が行っているAI包括

事業でも、紹介を受けた方々からも将来的な訴訟リスクは避けられないものと考えております。

また白石財政部長も、所管する財政局にも訴訟による財政処置も必要となりますし、他都市では実際に、これは埼玉県の例なんですけど、私も確認しております。訴訟費用が議会で計上されている事案も確認していることを付言申し上げます。

ご答弁にありましたが、支援措置制度で救われた方がいることを承知しており、川崎市の事例をとっても、制度を真っ向から否定するものではないと強く申し上げたいと思います。

ただ、支援措置1万件に対して、実際にDVを行ったという確定する事件、保護命令が下った事件は1件しかないという都内の自治体もあることも私は調べがついております。

本当に困っている当事者の迷惑にならないよう、くれぐれもこの問題の抜本的解決を模索していただきますよう、大変長くなりましたが、強くお願いを申し上げ、私の質疑を終えさせていただきます。

●こじまゆみ委員 私からは、スマートシティ推進事業費のうち、新・さっぽろモデル事業についてお伺いいたします。

新・さっぽろモデルは、地域の課題を解決し、活性化を図るため、デジタル実装に必要な経費を国が支援する、デジタル田園都市国家構想交付金、いわゆるデジ電交付金。現行の、新しい地方経済生活環境創生交付金を活用した事業であります。

令和5年の2定におきまして、事業対象地域が私の地元である厚別区のもみじ台地区と青葉地区であることから、かねてより強い関心を抱いております。

つきましては、事業開始前に質問をさせていただいたところでございます。

事業の実施に際しましては、札幌市と地域内にあるショッピングセンターの運営企業をはじめとする民間事業者で構成されるスマートシティ推進

協議会を設置し、将来的な他地域への展開も視野に入れつつ、令和5年度事業を開始いたしました。

令和6年度は、第3回定例市議会において補正予算が措置され、その後、公募により選定した三つのサービスを2月から開始されたと承知しております。

そこで質問ですが、令和6年度に開始したサービスの、現在の取組状況についてお伺いいたします。

●朝倉スマートシティ推進部長 令和6年度は、令和5年度に開始したサービスに加え、自宅で診療を受けられるオンライン診療サービス、有償ボランティアが地域の困り事に対応する派遣サービス、カメラの前で6メートル歩くだけで利用者の歩行年齢が分かる歩行姿勢の測定サービスを新たに開始いたしました。

まず、オンライン診療サービスについては、運営者がクリニックへの働きかけを行っており、現在、市内4軒のクリニックで、スマートフォンアプリまたはケーブルテレビを通じて受診することが可能です。

次に、ボランティアの派遣サービスについては、当初想定の30名を上回る45名の方にボランティア登録をいただいたものの、住民からの要望は介助が必要な付添いや車での送迎といったボランティア派遣では対応できない内容であり、現時点ではマッチングに至っていない状況です。

最後に、歩行姿勢の測定サービスについては、ホクノ健康ステーションやスポーツショップ等を会場として開催される各種イベントにおいて、多くの方に機器を体験いただいているところです。

●こじまゆみ委員 令和6年度に開始したサービスのうち、オンライン診療については利用できるクリニックの数がまだ少なく、有償ボランティアについては利用者がゼロであるとのことでした。

オンライン診療、有償ボランティアともに、事

前に地域課題を把握した上でサービスを開始したものだと思います。

なぜ利用者数が伸び悩んでいるのかをしっかりと要因分析をし、運営事業者とともに改善に向けて検討を進めていただきたいと思います。

一方、歩行姿勢の測定サービスにつきましては、私自身も2月に行われましたイベントに参加をし、体験してまいりました。歩行の癖や歩行年齢がデータとして測定されることで、定期的に比較が可能となれば、利用者の健康意識向上に一層つながるのではないかと感じた次第でございます。

厚別区内にとどまらず、他区での利用も積極的に進めていただきたく存じます。

さて、ただいま令和6年度の取組についてお伺いいたしましたが、新・さっぽろモデル事業全体としては3年目を迎え、他地域への横展開の検討をするに当たり、一度、総括をする必要があるのではないかと考えております。

地域住民の皆様からは、専用タブレット端末による地域情報配信の取組について、様々なご意見を頂戴しております。

例えば、画面が大きくホクノ健康ステーションの健康動画が見やすいといった評価を頂戴する一方で、スマートフォンで十分である、持ち運びに不便であるといったご意見も寄せられております。

専用タブレット端末の利用者からの評価について、一部事例を提示させていただきましたが、事業全体として取組を通じて得られた成果と課題について、より深く考察する必要があります。

そこで質問ですが、この事業を通じて得られた成果と課題についてお伺いいたします。

●朝倉スマートシティ推進部長 新・さっぽろモデルを通じて得られた成果と課題についてお答えいたします。

本事業では、高齢者を対象にタブレット端末150台を配布し、その利用状況等についてデータ取得を行ったところです。

利用者は、端末を活用し、AIとの会話を楽しんだり、配信したお知らせ情報からイベントの申込みを初めて行ったりするなど、端末配布をきっかけにデジタル技術に関心を持ち、日常的に触れただけという成果がログインデータからも実証できているところです。

一方で利用データは150台分に限られ、取得データ数が少ないことなどから、利用者の属性や行動実績に応じた傾向分析や利用者ごとに最適な情報の提供までは実現できていないことが課題と認識しております。

●**こじまゆみ委員** 専用タブレットを通じて取得可能なデータが限定的であることから、現状では個人に最適化された情報提供の実現には至っていないということでございます。

専用タブレットは、スマートフォンと比較して持ち運びに難があり、位置情報等の行動データ取得には適さないと考えられます。

今後、他地域への展開を検討される際には、普及が進むスマートフォンや腕時計型デジタルデバイスなど、より利便性の高いツールの活用をご検討いただければと存じます。

さて、本事業は地域住民の皆様のご協力のもと実施しており、地域住民の皆様が主役であることは言うまでもありません。モデル事業ではございますが、地域住民の皆様と一体となって取り組んでいる以上、地域に何らかの成果を残すべきであると考えております。

そこで最後の質問ですが、本事業を実施した結果、もみじ台地区や青葉地区にどのような成果が残ると考えておられるのか、お伺いいたします。

●**朝倉スマートシティ推進部長** 本事業を実施した結果、もみじ台地区や青葉地区にどのような成果が残ると考えているかというご質問にお答えいたします。

本事業は、デジタル技術を活用し、地域が抱える課題の解決や地域の活性化を推進することを目的の一つとしております。

事業を通じて、デジタルに日常的に触れるよう

になった住民がいることが地域の声やデータからも分かるものの、地域課題の解決や地域の活性化につながるまでの行動変容をもたらすには至っていないところでございます。

そのような中、昨年度、学生が高齢者の支援役となるスマートフォンの相談会であるでじ茶屋を新規事業として開始いたしました。

この事業は、機器の操作に不慣れな方のニーズに合わせてマンツーマンで教えるものであり、地域課題でもある多世代交流の促進にもつながる意義のあるものであると認識しております。

また、でじ茶屋を利用する方に、改めてオンライン診療などのこれまで取り組んできた事業にご参加いただくよう促すことで、新・さっぽろモデルが地域に根づくものとなるよう、努めてまいり所存でございます。

●**こじまゆみ委員** 本日の質疑応答により、健康増進サービスやでじ茶屋といった事業において、一定の成果が確認できました。また事前説明において、幾つかのデータ取得についても説明がありました。

しかしながら、事業全体としての成果は現状では期待値に達していないのではないかと認識でございます。

ご承知のとおり、もみじ台におきましては、仮称土地利用再編方針の令和8年度中の策定に向けて検討が進められております。長期間にわたる土地利用の再編となりますために、地域の在り方、近隣の青葉地区、広くは新札幌地区全体のまちづくりにも影響が及ぶものと想定されます。

そして、土地利用の再編に伴い、デジタル活用の重要性が増大していくものと考えております。

国はデジタル田園都市国家構想において、デジタル技術を活用し、地域の課題解決や魅力向上に向けた取組を加速化、進化させることを目的としてまいりました。

モデル事業においては、行政・民間・地域住民の皆様のご協力のもと推進してまいりましたが、今後はモデル事業で得られた知見を生かし、民間

の力を最大限に活用することで、持続可能かつ自立自走可能な事業展開へと進んでいけるよう取り組んでいただきたいと考えております。

地域の皆様にはモデル事業にご協力をいただき、また国の交付金も活用しております。つきましては、札幌市の今後のまちづくりへの横展開に、ぜひともご尽力をいただきたく存じます。

引き続き進捗状況に注視し、可能な限りサポートをしてまいります。デジ田事業で得られた知見が、札幌市のさらなる発展に寄与することを期待しております。

質問は、以上とさせていただきます。本日はありがとうございました。

●森 喜誉則委員 私からは、大きく二つです。

生成A I の取組について、及び区役所窓口における業務改善についてという項目で質問をさせていただきます。

まずは、ここ数年の進歩、目を見張るものがある生成A I から入らせていただきます。

私も文章の作成、主に校正作業などで日常的に生成A I を利用していますが、最近ではWeb検索においても自動で生成A I による検索結果が表示されるなど、生成A I が生成した文章や画像、さらには動画まで目にする機会も増えてきています。

このように生成A I は、デジタル技術に詳しい人が使う特別なものから誰もが日常的に使う技術になりつつあると感じているところです。

札幌市役所に目を向けますと、2023年度から庁内において生成A I の利用に着手し、2024年3月には全職員がMicrosoft Copilot の利用を開始していました。

その後、今年9月からは、全庁でのGoogle Workspace 導入を受け、利用する生成A I をGemini に切替え、より安全かつ便利に生成A I を利用できるようになったと聞いています。

職員は、生成A I を文書作成などの作業に用い

ることで事務効率を上げ、より重要な業務に集中できる可能性があります。

一方で、生成A I に入力した情報がA I の学習に用いられ、情報が外部に漏えいしたり、ハルシネーションのように誤った回答が生成されるなどのリスクも指摘されています。

だからこそA I の特性を理解し、行政のどのような場面で使うと役に立つのかを丁寧に見極めながら導入を進めていく必要があると考えます。

今年の札幌市議会第1回定例会の予算特別委員会において、我が会派から生成A I の活用について質問した際、まずは行政内部の事務を対象に、民間事業者の意見を取り入れながら実証事業を行い、職員が生成A I による効果を実感できるよう、利活用を進めていくとの答弁がありました。

そこで最初の質問です。

この生成A I の実証事業について、今年の予算特別委員会での答弁以降、どのような取組を進めてきたのか伺います。

●岩田行政DX推進室長 生成A I の実証事業に係る取組状況についてお答えいたします。

実証事業のテーマを検討するため、本年3月から4月にかけて、生成A I サービスを提供する事業者25社から、広く行政事務における生成A I の有効な活用方策について情報提供を受けました。

その結果、現状では文書の要約や情報整理などの一般的な事務作業への利用以外に、市特有の事務作業における生成A I の有効な活用方法が確立されておらず、実証事業を通じて有効な活用分野を模索していく必要があることを確認いたしました。

これを踏まえ、本年7月から8月にかけて、本市の官民連携窓口であるSAPPORO CO-CREATION GATEを通じて、職員の出張に係る旅費事務をテーマとした実証事業を提案する事業者を募集した結果、8社から提案があり、現在、具体的な実証方法などについて、各事業者と対話を重ねているところでございます。

●森 喜誉則委員 民間事業者からの情報提供

を受けて、行政事務における生成A Iの有効な活用方法について25社ほどから提案があったということでしたけども、今後、どういった実証が必要なのかを見極めた上で、具体的な実証事業の実施に向け、準備を進めているということでした。

行政機関における生成A Iの活用を進展させるには、こういった具体的な実証事業の取組が不可欠であると考えています。

そこで、続けて質問です。

このたびの実証事業では、職員の出張に係る旅費事務を実証テーマとして採用したということですが、数ある業務の中からこの事務を選定した狙い。加えて、現時点で想定している実証事業の内容について伺います。

●**岩田行政DX推進室長** 旅費事務を実証事業のテーマとした狙いと、現段階で想定している実証内容についてお答えいたします。

旅費事務は、情報提供を受けた事業者から生成A Iの一定の活用可能性が示された事務であり、本市においても各部局に共通の事務で影響範囲が広いと考えられることから、実証事業のテーマとして選定したものです。

実証事業の内容としては、出張の日時や行き先から本市規定に従った行程案を生成A Iに作成させ、その精度や手法などを検証することを想定しています。

本年度中に、提案事業者の中から本市と共同で実証事業を実施する事業者を決定し、具体的な実証に着手してまいります。

●**森 喜誉則委員** 生成A Iの有効性、これを一定程度見込まれて、加えて庁内で共通の影響範囲の広い事務ということで、職員の出張に係る旅費事務をテーマに、具体的な実証を行っていくということでしたけども、この実証事業の実施に当たっては、有効な手段や生成A Iの回答の精度などを十分に検証した上で、旅費事務を担当する現場の職員の声も聞きながら、便利で役立つ方法を模索して行ってください。

私ども議員も、視察の際には、もう本当に大変

な思いをしながら飛行機とか新幹線とかホテルとかを取っているわけですから、こういった業務が少しでも軽くなることを願っております。

ただ一方で、繰り返しとなり恐縮なんですけど、生成A Iの活用には情報漏えいや回答の不正確性、知的財産権の侵害といった固有のリスクが存在するので、利便性の裏側にあるリスクへの対応が極めて重要になってきます。

そこで質問です。

これらの生成A I固有の課題に対し、札幌市としてどのように安全性を確保し、対応していくのか改めて伺います。

●**岩田行政DX推進室長** 生成A I固有の課題に対する、安全性の確保と対応についてお答えいたします。

委員ご指摘のとおり、生成A Iの利用には固有のリスクがあることを踏まえ、安全に生成A Iを利用していくことができるよう、令和5年12月に生成A I利用に関するガイドラインを作成したところです。

具体的には、情報漏えいを防止するため、利用する生成A Iのセキュリティーレベルに応じた情報資産を取り扱うこととし、全職員が利用するチャット型生成A Iについては、入力した情報がA Iの学習を通じて外部に漏えいしない設定で利用しております。

また、生成A Iの回答が知的財産権を侵害していないか、誤った回答となっていないかなどを十分に確認した上で利用するなどのルールも設けております。

なお、ガイドラインの内容は、生成A I技術の進歩や国の動向等を踏まえ、適宜見直しを行っており、引き続き生成A I固有のリスクに十分注意して利用するよう、研修などを通じて職員への周知を徹底することで安全性を確保してまいります。

●**森 喜誉則委員** おっしゃるとおり、生成A Iの進歩は本当に日進月歩と申しますか、物すごい勢いということになっています。

令和5年の12月にガイドラインを策定したということでしたが、その後も適宜見直しを進めているということで、生成A I固有の課題にも留意してしっかり取り組んでいることが分かりました。

生成A I、これ今のところですが、あくまで事務を効率化し、職員が市民サービスをより重要な業務に集中できる環境を整えるためのツールの一つという認識であってよいのではないかと感じています。

そこを見失うことなく、リスク管理にも留意した上で、職員の皆さんが生成A Iの効果を実感できるような取組を加速させていってください。

今後の実証事業の成果に期待し、次の質問に移ります。

続いては、区役所窓口における業務改善について質問します。

札幌市では今年3月に、第2次札幌市ICT活用戦略を策定しました。

その基本理念に、誰もが最適なサービスを受けられ、サービスの利便性を実感できる、人が中心のデジタル変革の実現を掲げています。

このデジタル変革の実現として、行政サービスは原則として、全ての手続等のオンライン化を推進するとしていますが、インターネット等のデジタルツールに不慣れな方や直接会って具体的な相談をしなければならない方など、対面での対応が必要な方が一定数います。

人が中心と理念を掲げる以上、デジタル技術を利用する際は、そういった方々にも配慮した便利で分かりやすい行政サービスを提供することが必要不可欠です。

そこで質問です。

区役所窓口での手続の在り方について、どのように考えているのか伺います。

●朝倉スマートシティ推進部長 区役所窓口での手続の在り方についてお答えいたします。

札幌市が目指す、誰もがデジタル技術の利便性を実感できる区役所窓口を実現するためには、手続のオンライン化と窓口の利便性向上の両面が必

要と認識しております。

こうした取組を行うことで、市民が区役所に行かないことを選択できるだけではなく、区役所に行くことを選択しても、手続が簡単に終わるような窓口を実現したいと考えています。

特に、区役所に行くことを選ぶ場合については、デジタル技術も活用しながら、多くの書類を書かせない、待ち時間を短くして待たせないなど、利用者の負担が少ない窓口としていくことが重要と考えているところです。

●森 喜誉則委員 行政手続のオンライン化だけではなく、区役所窓口のサービスアップ、これも必要であるという両面性を考えているということで、我々の考えと共通だったので安心しました。

今後、さらにオンライン化が進んでいくんでしょうが、区役所での手続は対面で行いたいという方は必ずいらっしゃるでしょうから、デジタル技術を生かした区役所窓口のサービス向上、極めて大切な取組です。

これまで我が会派では、ICT活用による区役所窓口の抜本的改善、いわゆる区役所窓口のDXを進めるに当たっては、単にデジタル技術を導入するのではなく、まずは業務プロセスの見直しといったアナログ的な業務改善、いわゆるアナログBPRを実施することが不可欠であると指摘してきました。

2024年の決算特別委員会では、まずはBPRに特化したワーキングチームの立ち上げが示されました。

そして今年の予算特別委員会では、区役所来庁者の約半数が訪れる戸籍住民課窓口のBPRから着手し、現場の意見を生かした見直しの試行実施などを行っているとの答弁がありました。

本庁部局が主導し、区役所窓口の改善を目指すといった動きはこれまでもあったかと記憶していますが、今回のように現場の最前線で業務を担っている区の職員が主体的に検討を進め、本庁部局の職員とともに十区全体の改善を図ることは、札

幌市では初だったのではないかと思います。

区の職員が参加し、現場で培われた知見を生かしたからこそ、この改善の取組は大きな成果が出ているだろうと推察しています。

そこで次の質問です。

ワーキングチームの立ち上げから1年ほど経過しましたが、具体的にどういった成果が出ているのかを伺います。

●朝倉スマートシティ推進部長 ワーキングチームの成果についてお答えいたします。

令和6年10月に、本庁住民情報課と区戸籍住民課職員から成るワーキングチームを発足し、市民の方が届出書の記載回数を減らすための検討や業務フローの見直しを行い、一部の区にて試行実施を進めてきたところです。

今年度に入ってから、試行実施を行ってきたこれらの取組について、ワーキングチームについて効果検証を行った上で、記載いただく届出書の様式の統合や事務処理手順の効率化を図るなどの業務改善を全区で本格実施いたしました。

さらに、コンビニエンスストア等で導入されている、いわゆるPOSレジを順次、区役所に導入し、決済手続の簡便化を実現するなど、市民の利便性向上と職員の負担軽減の両方を目指した改善を進めております。

今後もワーキングチームでの検討など、現場目線での業務改善を着実に進めてまいりたいと考えております。

●森 喜誉則委員 POSレジの活用ということも本当に先進的な取組だと思いますけれども、市民サービスの最前線である区の職員とともに改善を進めるということは、具体的な効果だけではなく、現場における改善の機運を高めるものでもあり、非常に重要な取組と考えています。今後もぜひ継続して進めていただくよう、求めます。

また取組から約1年が経過し、ワーキングチームによる検討から始まり、幾つかの区における試行実施、そして全区展開と着実に区役所窓口のBPRを進めているということでした。

先ほど区役所窓口のDXを進めるに当たっては、その前段となるアナログBPRが不可欠であると指摘をさせてもらいましたが、現在、区役所窓口のDX推進の素地を整えているさなかだろうと理解しています。

我が会派はデジタルの力を活用して、新たな窓口の形を実現している先進自治体の視察を重ねてきました。それらの幾つかでは、いわゆる窓口支援システムを導入し、市民に欠かせないサービスの実現や一つの窓口で複数の届出を受理するといった、スピーディーで質の高いサービスを提供していました。

本市においても、アナログBPRの次のステップとして、こうしたデジタル技術の活用を具体的に導入する時期に来たのではないかと考えています。

そこで最後の質問です。

こうした窓口を支援する、いわゆる窓口支援システムの導入も含めた区役所窓口のDXについて、今後どのように考えていくのか伺います。

●朝倉スマートシティ推進部長 区役所窓口のDXに係る今後の考え方についてお答えいたします。

国においても、地方自治体窓口の誰1人取り残されない人に優しいデジタル化の実現を目指すと、自治体窓口のDX化を推進しているところです。

その手法の一つとして、いわゆる窓口支援システムの導入があり、当該システムは、待ち時間の短縮や職員育成期間とそれにかかる職場負担の低減などの効果が出ているところです。

近年、政令市での導入も始まりつつあり、本市においても同様の効果が見込まれるかについて精査をしているところでございます。

引き続き、誰もがデジタルの利便性を実感できる、人が中心のデジタル改革を実現するため、現場目線での業務改善とともに、区役所窓口のDXを進めてまいりたいと考えております。

●森 喜誉則委員 誰1人取り残さない、人が

中心ということは、やっぱりデジタルもアナログも、あとオンラインも対面もどちらも重要だということだと思えます。

少子高齢化による生産年齢人口の減少において、質の高いサービスを維持し、提供し続けるためには、我々もDXの推進は不可欠であると考えています。

ただし、デジタル技術に慣れ親しんだ人だけが恩恵を享受できるのではなく、全ての市民がデジタル技術の活用による質の高いサービスを享受できるようにすべきとも考えています。

そのためにも、行政手続のオンライン化だけではなく、実際に区役所を訪れた市民も、窓口のDXによってより便利になる取組を進めていってください。

区役所で働く現場の職員も巻き込んだBPRについては今後も継続していただきつつ、早期の効果的なシステムの導入実現を求めて、全ての質問を終わります。

●前川隆史委員 私からは、区役所における新たな窓口スタイルでございます。

住所変更に伴う複数の手続の、まとめて受付について質問いたします。

まとめて受付よりまとめて窓口のほうがいいんじゃないかなと思っておりますが、まとめて受け付けていくということなので、受付で質問します。

私はこれまで行政サービスの向上を図るための大胆なこの業務の効率化、野心的な行政改革が必要であると訴えてまいりました。今、森議員も熱くきれいな声で訴えていましたが。その中でも特に、このデジタル技術を活用した業務改善の重要性、このことについても繰り返し訴えてまいりました。

特に、市民の皆さんが市役所のサービスがよくなったと実感しやすい場所は、何といたっても区役所の窓口でございます。

制度を所管する本庁部局の職員と日々、窓口の対応ですとか複雑多様化する福祉課題の対応に当たっている区役所の職員が一体となって、それぞ

れの課題感をぶつけ合って行政改革を進めて、市民サービスの充実に結びつけていかなければならないと思えます。

そんな思いで、私は繰り返し窓口サービスの重要性を訴えてきてまいりました。

さて、区役所窓口の改革につきましては、アクションプランで掲げております、書かせない、待たせない、同じ説明を繰り返さない窓口の実現を目指し、去る3月に策定されました第2次札幌市ICT活用戦略において、住所変更に伴う複数の手続をまとめて受付をする、新たな窓口のスタイルを実現するとしております。

このことについて本年の第1回定例市議会、予算特別委員会で私の質疑に対しまして、まとめて受付の実現に向けて、市民サービスの向上と職員負担の軽減を両立させる必要があること、また、住所異動の届出をした方がその後どの窓口でどのような手続を行っているかについてデータの分析を進めて、対象手続の範囲等について検討を進めていく、そういった旨の答弁をいただいているところでございます

そこでまず伺いますが、住所変更に伴う複数の手続のまとめて受付の対象手続の範囲の決定に向けて、どのような観点で検討を進めているか伺いたしたいと思います。

●岩田行政DX推進室長 住所変更に伴う複数の手続で、まとめて受付の対象手続を検討する観点についてお答えいたします。

令和5年度の住所変更に伴う手続データを分析したところ、区の戸籍住民課において手続を行った約18万世帯のうち、約3万3,000世帯が国民健康保険加入者を含む世帯、約2万4,000世帯が18歳以下の児童を含む世帯であり、それらの世帯は、戸籍住民課の後に保健福祉部の窓口でも住所変更の手続を行っております。

こうした現状を踏まえ、まずは国民健康保険や児童手当、子ども医療費助成など、一定数の方に複数の窓口にお越しいただいている11の手続をまとめて受付の候補として検討しております。

また、審査の有無や処理時間なども考慮する必要があると考えており、例えば、市外からの転入で新たに資格要件の審査等を要する手続は、これまでどおり、保健福祉の専門窓口で受け付けることとし、それ以外の審査が不要で短時間で終了する手続については、まとめて受付の対象とすることも検討しているところです。

これらの観点を踏まえ、まとめて受付の対象手続の範囲を決定してまいります。

●前川隆史委員 いろいろ複雑な、様々な組合せの最適解を今、出すために検討していただいているところがございます。

市民サービスの向上に直結する課題でございますので、対象手続の範囲についてはぜひ、十分に議論を重ねて、決定をしていただきたいと思います。

他方で、今後このまとめて受付を円滑に実施できる仕組みを構築していくためには、現状の業務手続等について精緻な分析を行って、縦割りではなく、関連部局と横の連携を図りながら課題を解決していくようなしっかりとした体制で行うとともに、職員個人の知識ですとか経験に頼ることなく、組織として安定したサービスを提供できるようにするために、デジタル技術の活用についても検討していく必要があるんじゃないかと思えます。

そこで伺いますが、まとめて受付の実施に向けてどのような体制で検討を行っているのか、また、デジタル技術の活用に関する現時点での考えを伺います。

●岩田行政DX推進室長 まとめて受付の検討体制とデジタル技術の活用についてお答えをいたします。

まとめて受付の対象手続について具体的な検討を進めるために、本年8月に保健福祉に関する各種制度を所管する本庁部局、及び窓口を担っている区役所の職員とともにワーキングチームを設置いたしました。

現在、候補としている手続に関連する法令のほ

か、各窓口における市民からの聞き取り事項、申請受付における業務手続などについて詳細な調査を行っているところです。

また、まとめて受付を円滑に実施するため、市民の申請書記入の手間を減らし、職員の事務処理をサポートするシステムなどについても精査をしているところであり、それらの導入についても併せて検討してまいります。

●前川隆史委員 各種制度の所管部局ですとか、現場の区役所の職員ともワーキングチームをつくって検討を進めているところでございます。

まとめて受付を円滑に実施するためのシステム等についても検討していると、こんなお話もございました。しっかり区役所窓口の改革について、将来を見据えながら着実に検討を進めていただきたいというふうに思います。

最後に、職員の業務改革について伺います。

現在、この本市が直面する厳しい財政状況乗り越えて、今後も市民サービスを維持・向上させていくためには、先ほど伺った窓口改革のような市民と職員の接点の見直しと併せて、市役所内部の業務そのものを変革、効率化していく視点が非常に重要でございます。

午前の総務局の質疑でもいろいろお話ししたしましたが、非常にこの財政的にも本市、厳しくなってきているということでございますので、これまでどおりの行政運営を続けていくことが大変難しくなる、そういったおそれもあるわけでございます。

終始、白石部長がじっと何かチェックしてはいますが、余計なことを言うなよって思っているかもしれませんが、この行政需要が複雑多様化して、この行政運営にかかるコストが増大していく中で、市民サービスの維持・向上をどのように実現していくのか、この極めて困難な課題に対応する鍵こそ、デジタル技術を活用した全庁的な行政DXでありますし、国を挙げて取組を急いでいるところもでございます。

そこで伺いますが、現在のその厳しい財政状況

において、限られた資源で組織の生産性を高めて持続可能な市役所を実現していくために、どのようにDXに取り組んでいくのか伺います。

●岩田行政DX推進室長 現在の厳しい財政状況における、DXの取組についてお答えいたします。

委員ご指摘のとおり、昨今の物価高騰などの予期せぬ社会的な変化に柔軟に対応し、行政サービスを安定して提供していくためには、DXにより生産性を向上させていくことが不可欠であると認識をしております。

こうした考えのもと、各職員のパソコンに本年9月に新たに導入したグループウェアに搭載されている生成AIや簡便なアプリ作成機能などを最大限に活用し、職員が自らの手で低コストかつ迅速に業務効率化を推進するための個別支援に取り組んでいるところです。

具体的には、庁内から各部署の業務改善の相談を受けるとともに、庶務や経理などの全庁の職員に共通し、効率化の効果が大きく見込める事務については、当室からも積極的に所管部署に働きかけ、生成AIを活用しながら業務手順の分析や課題の洗い出しを行います。

その上で、各業務手順におけるグループウェアの効果的な活用や職員自らによる簡便な業務用アプリの作成に至るまでを支援し、業務効率化を実現してまいります。

これまで支援した部署からは、支援を受け、事務処理の一部を自動化したことで作業時間を45%削減できたですとか、業務改善の道が開け、今後、さらに発展させたいといった肯定的な声が寄せられているところです。

こうした個別支援による成功事例を全庁に共有し、主体的にDXに挑戦する組織風土を醸成することで市役所全体の生産性を高め、市民サービスの維持・向上を目指してまいります。

●前川隆史委員 本当にそんなに意に留めていないんじゃないかなと思いつつ質問をしているわけですが、それぐらいなかなかハードルが高い

というふうに思っているわけですね。

この行政DXなんていうのは、全国でみんな言っているだけで、でもなかなかそんな華々しい、ここでこんなになったという、まず数字が出てこないです。かけ声は出てくるけれども。

そういった中で、正直、総務局の内局から始まったデジタル戦略推進室、そして戦略推進局とどんどん上がっていったけども、なかなかどんな成果が出たのかなと思ったら、ちょっとマイナンバーカード推進室みたいになっちゃったのかなと思ったりとかしていたんですけども、今なんか職員の皆さんの自らの手で、しっかりこのAIを活用しながら、この簡易なアプリをつくったりですとか、そういうような取組をする中で、本当にこのデジタル戦略推進局主導の中で、業務時間が45%削減された事例も出てきたということで、本当にデジタルを活用して、行政DXが本当に効果を上げつつあるなど、そういった手応えを感じさせていただきました。本当にありがとうございます。

どうか引き続き、全庁の、本当に財政的にも厳しくなってきましたので、どれだけこの超効率化というんですかね、効率化のアイデアをどれだけ出せたところが生き残っていく組織なんじゃないかというふうに思いますので、どうか改革推進室なんかともしっかり連携を取りながら、その辺のこれからも仕事を進めていただくよう、お願いして質問を終わります。

●太田秀子委員 私からは、自衛隊名簿の提供について質問します。

第2回定例市議会総務委員会において、自衛隊の名簿提供の中止を求める陳情の審査が行われた際、私は自衛隊への名簿提供をめぐる札幌市の対応について質問をしました。

今日は、改めて質問をさせていただきます。

札幌市では、自衛隊への名簿提供を望まない方が自ら申請することで、名簿から除外することが可能な除外申請制度を設けています。

札幌市のホームページでは、情報提供を希望さ

れない方へとして、自衛隊にご自身の個人情報の提供を望まない方につきましては、除外申請の手続をしていただくことにより、自衛隊へ提供する情報から除外しますと書かれています。

しかし私、これはちょっと違うのではないかなと思うわけです。

除外申請をする人は、私は情報を提供されたくありませんと、こういう内心を明らかにするということであり、申請用紙を提出するという手続の手間もかけるわけです。

個人情報の保護は、人間としての基本権として保障されるべきものであり、除外申請などを設けて曖昧な状態にするべきではないと思います。

少なくとも、個別に事前に同意した方についてのみ提供する形式も考えていくべきではないでしょうか。

例えば、対象者全員に対して、名簿提供に関する同意の有無を確認する文書を郵送する場合、今年度9月に名簿提供をした実績数は3万3,408人と伺っておりますから、それに掛ける定形郵便物の総量1件当たり今110円ですから、概算で約370万円程度の費用を要するものと見込まれます。

市民の個人情報は慎重に取り扱うものと考えますと、決して高いものではなく、私は必要な経費ではないかと思えます。

そこで質問しますが、対象者となる市民全員に情報提供の同意の確認を求める文書を送付し、情報提供に同意した方のみ自衛隊へ提供するという方法に変更してはいかがかと思えますが、伺います。

●朝倉スマートシティ推進部長 情報提供に同意した方のみ自衛隊へ提供する方法への変更についてお答えいたします。

自衛隊への情報提供は、自衛隊法施行令第120条に基づき行うものであり、個人情報保護法の規定から、本人の同意は必要とされていないものです。

しかし、本市では情報提供を望まない方に対しては、除外申請の手続により対応しているところ

です。

除外申請の手続につきましては、今年度から申請期間をこれまでの3か月から4か月へ延長したほか、広報さっぽろやSNS等による発信に加え、新たに除外申請を紹介するポスターを作成し、市内の高校や大学にも広く呼びかけを行うなど、より多くの方に伝わるよう、工夫したところでございます。

今後も、これらについて丁寧に取り組んでまいりたいと考えております。

●太田秀子委員 本人の同意を要するものではないんだけれども、除外申請をしているんだということが、あたかもその救済策のようなイメージを持つんですけれども、今いろんな方法で周知を増やしていくよというお話でしたけれども、そもそも多くの市民は、札幌市が自衛隊へ名簿提供していることは知りません。

除外申請の周知方法は、今お話いただきましたホームページとか広報さっぽろ、今年度からポスターを作成して、高校と大学に貼り出しますし、SNSなどでもお知らせしているよということです。

子ども宛てに自衛隊から郵便物が届いて困惑したですとか、本人も保護者も驚いたという声が毎年上がっていることから、やはり周知は行き届いていないということが分かります。

今年度の18歳の対象者の生年月日を見ますと、2007年の4月2日から2008年の4月1日まで生まれた方です。

除外申請の受付は、4月1日から7月31日まででした。

受付の最中には、まだ17歳の方がたくさんいました。

自衛隊に情報が提供されたのが9月10日でしたけれども、この9月10日時点でもまだ18歳になっていない未成年者がいます。

要保護性が高い未成年者や保護者に事前の説明もなく、同意も取っていないのに情報を提供することは私は重大な問題だと思っています。

ホームページや広報誌に出していますよと、だから情報は提供していますよという考えかもしれませんが、しかしその考えには、未成年者と保護者の全員に周知するくらいの丁寧さが欠けています。

除外申請書も、未成年者と保護者の両方が意思表示するものにはなっていません。

高校卒業者の求人というのは、通常、職業安定法に基づきます。家庭訪問は禁止です。

自衛官の募集は、自衛隊法が根拠で職安法は適用されません。

それでも教育的配慮から、旧文部省と旧労働省は歯止めをかけてきました。

1982年、両省の旧防衛庁への口頭の申入れで、教育的観点から民間事業所と同様に学校を通じて行われるのが適当であると求め、その後、旧防衛庁も通知として何度もそれを発出しているんです。

さきの陳情審査では、他会派の質問に北海道労働局に確認したところ、隊員募集のパンフレットをポスティングすることは戸別訪問には当たらないという答弁をしておりました。

私が地域一帯の中から名簿を見て、対象者のうちにだけ入れて歩くことも戸別訪問には当たらないという答弁だったのかと伺ったところ、そこまで詳しくは確認していないということでした。

私は、自衛隊が名簿で知り得た住所に狙いを定め、ポスティングするという行為は、やはり戸別訪問に当たると考えます。

そこで伺います。

名簿を活用し、対象者の住所を特定した上でパンフレットをポスティングする行為は戸別訪問に当たり、本来は認められない募集活動と考えますが、いかがか伺います。

●朝倉スマートシティ推進部長 住所を特定し、ポスティングする行為は戸別訪問に当たり、認められない募集活動と考えるのがいかがかというご質問にお答えいたします。

ポスティング行為については戸別訪問に当たら

ないという点については、先ほど委員もおっしゃったとおり、従前、北海道労働局に確認したところです。

陳情審査を終えまして、これが住所を特定した上で行った場合についても、戸別訪問には当たらないということを北海道労働局に確認させていただいたところです。

なお自衛隊には、インターホンを押して、直接対面で募集パンフレットを渡す行為は行っていないということを併せて確認させていただきました。

●太田秀子委員 特定した上でポスティングして歩いても戸別訪問ではないよということは、この間の質問の後に確認していただいたということですか。

いや、いいです。はいとかうんとかで。

それで、インターホンを押して、当然渡していくと戸別訪問になりますけれども、そういうことをやっている地域もあるんですね。帯広などでは、制服を着た人がやってきて、お子さんの名前を言って、こういう要件で来ましたと言って渡しているということが起こっていたものですから、多くのお母さんたちも心配したということがありました。

そこも確認していただいたということですが、これからはしっかりと確認しながら行っていただきたいと思っています。

名簿についても伺います。

提供している名簿ですけれども、陳情審査において、自衛隊から提供した名簿の返却を受ける際に、今年度から使用実績の報告を受けることにしたと伺いました。

そもそも名簿の取扱いは、自衛隊とどのような取決めになっているのかと思うところです。

質問いたしますが、自衛隊へ名簿を提供する際、札幌市は自衛隊に対してどのような内容の条件を付し、その条件をどのような形で自衛隊に伝えているのかを伺います。

●朝倉スマートシティ推進部長 自衛隊に対

し、どのような内容の条件を付し、その条件をどのような形で伝えているのかというご質問にお答えいたします。

本年3月7日に自衛隊から名簿提供の依頼を受け、本市からは3月27日に自衛隊に対し回答をしたところでございますが、この際、名簿の目的外利用をしないこと、複写禁止など名簿管理の徹底、名簿返却時に活用実績を報告することなどを条件とした書面を交付いたしております。

●**太田秀子委員** 書面でやり取りをしているということを今、伺いました。

札幌市のホームページにはこう書いてありました。2021年度まで、自衛官及び自衛官候補生の募集のための住民基本台帳の一部の写しを提出することは、住民基本台帳に係る事務の目的の範囲を超えているという判断から行わず、住民基本台帳法第11条第1項に基づく住民基本台帳の閲覧により、募集対象者の氏名、住所、性別、生年月日を書き写すという対応をしていた。

しかし2021年、防衛省、総務省連名通知にて、募集に関して必要な書類として住民基本台帳の一部の写しを用いることは、住民基本台帳法上、特段の問題を生じないとの通知により、対応を変更したとあります。これは全国でこういうことが起こったわけです。

翌年、2022年の安保三文書には、人的規模基盤を強化するとして、採用の取組強化、地方公共団体との連携強化というものを明記しました。

その後、名簿提供する自治体が急増していきました。

しかし、提供要求の根拠としている自衛隊法、先ほどの答弁にもありましたけれども、自衛隊法施行令第120条は、防衛大臣は資料の提供を求めることができるとしており、あくまで依頼できる規定にすぎません。

実際に提供していない自治体もありますし、提供したけれども、名簿提供はやめたんだという自治体もあるわけです。

ここで伺いますけれども、自衛隊への名簿提供

について、法令上、札幌市は提供する義務があると認識しているのかどうかを伺います。

●**朝倉スマートシティ推進部長** 法令上、札幌市は名簿を提供する義務があると認識しているのかどうかという点についてお答えいたします。

自衛官等の募集事務は法定受託事務でございますが、自衛隊への名簿提供については法令上の義務ではないものと認識しております。

本市では、自衛隊法等の関係法令や国の見解のほか、自衛隊の持つ公益的な役割を踏まえて名簿提供を行っているところでございます。

今後も、名簿提供に対する市民の理解醸成に努めるとともに、これまでの除外申請の取組を継続するなど、適切に対応してまいりたいと考えております。

●**太田秀子委員** 自衛隊の名簿提供については、義務ではないというご答弁をはっきりとおっしゃいました。

自治体の義務ではないということは明確であり同じ思いなんですね。自衛隊の依頼に応じるかどうかは、つまり札幌市の判断にかかっているということなんです。

陳情審査においても継続審査となっており、札幌市は一度立ち止まって、市民の個人情報の保護についてしっかり検討すべきだと思います。

今もこれからも、義務ではないんだけれども、公益的な役割なども見て、国の見解を見て、継続していくというご答弁でした。

市民の皆さんには理解醸成に努めていくとおっしゃいましたけれども、理解醸成どころか、先ほどから言っていますように、正確な情報も届いていませんし、そして私たちはこう思うから理解してちょうだいという一方的なものでは駄目だと思っているわけです。

適切に対応というものの何が適切かということもよく分かりませんので、やはり一度立ち止まって、市民の個人情報の保護についてはしっかりと検討すべきだと思います。

自衛隊に名簿を提供する義務はないとおっ

しゃっておりましてので、閲覧に戻したらいいのではないかと思ったところです。そうしますと、除外申請も必要ありません。

労力が必要な割に、志願者は増えていないというデータがありました。募集効果は薄いのではないかと思います。

それでも対応していくんだという札幌市の姿勢こそ、今後、市民に厳しく問われることになるのではないかと考えております。

以上を申し上げて、終わります。

●川田ただひさ委員 私からは、行政におけるデータの利活用についてお伺いしたいと思います。

先ほど、こじま議員からも、新・さっぽろモデル事業について質疑もあったところでございます。

私も同じ選挙区として非常に強い関心を持っておりまして、これまでも私独自としても質疑をさせていただいたところでもございます。

この事業の目的の一つに、データ活用、分析というものがあつたと理解しているわけですが、今回の質疑は、この新・さっぽろモデル事業、そして先般、私、厚生委員会において健康アプリについても質疑を行いました。

こういったものをいかにして生かして、広い視点でデータの利活用をどのようにしていくのか、その視点で質疑を行いたいと思っているところでございます。

現在、国においてもデジタル庁が中心となってデータ戦略を掲げ、公共データのオープン化やデジタルインフラの整備を強力に推進するとともに、データに基づいた政策立案、EBPM、エビデンスベースのポリシーメイキング、要するにデータや統計などエビデンスに基づいた様々な合理的な事業を行う手法でございますけれども、この実現を目指しているところでもございます。

市民ニーズが多様化し、行政課題が複雑化する現代において、本市が保有する多様なデータを効果的に活用することは、市民生活の質の向上やよ

り効果的で質の高い行政サービス提供を実現するため、非常に重要だと考えているところであります。

先日、10月3日の厚生委員会における健康アプリに関する質疑を私も行いましたが、健康アプリによって得られた歩数などの活動データを、それ以外の札幌市が保有するデータと合わせて分析し、より一層、効果的な事業推進につなげるよう、積極的な検討を進めることを私も求めたところでもございます。

そこで質問でございますが、札幌市のデータ利活用を所管するデジタル戦略推進局として、どのようなデータの利活用の取組を行っているのかお伺いいたします。

●朝倉スマートシティ推進部長 データ利活用の取組についてお答えいたします。

本市のデータ利活用は、第2次札幌市ICT活用戦略に基づき推進しており、同戦略の三つのリーディングプロジェクトの一つとして、官民データ連携の推進を掲げているところでございます。

市民向けには、人口統計データや公共交通機関の乗降者数など251種類のデータを、誰もが利用できるオープンデータとして、DATA-SMART CITY SAPPOROというホームページで公開しているところです。

庁内的には、人流データ分析ツールで得られたデータをイベントの効果測定などに活用しているほか、データを分析し、分かりやすいグラフなどで可視化する、いわゆるBIツールを導入するなどデータ活用環境を整備しているところでございます。

●川田ただひさ委員 データ利活用について、今現在もいろいろと活用しているということでもございます。

しかしながら、健康アプリのときの質疑も行いましたが、先ほど新・さっぽろモデルにもありましたけれども、今後もっと詳細な、いろんな幅広いデータを取得するためには、やはりその母体

であります市民の方の認識とか、そういったことも私は必要だと思っているわけでございます。

健康アプリについては、興味のある方が2,000人以上もいて、550の方が、もう終わりましたけどモニターでやっているときには、いろいろと問合せもしながら積極的に取り組もうという市民と、新・さっぽろモデル事業については、やはり声をかけられてちょっとやってみようかなといったも、なかなか積極的というよりはどうしたらいいのかかなという方と、ボランティアの方の話もありましたけど、いろいろと試行錯誤をしながらやられている方と、そういったいろんな方がいる中で、今後しっかりとしたいろんな動向のデータというものを活用していく、そういったことが今後求められるので、さらに私としては幅広い必要なデータというものを集めて、そしていろいろと事業に使っていく、そういったことが必要だと思っているわけでございます。

そうした視点で、市民向けにはオープンデータの提供をしていること、また全庁的なデータ利活用の取組としては人流データを活用しているというふうにお話していたわけでございますが、各部署が保有しているデータを横断的に活用するという状態には、私としてはまだ至っていないような感じもします。

先ほどいろいろな質疑の中で、それでも努力をされて、庁内的には事務の削減でありますとか、そういったことには取り組んでいるということでありますが、大事なことは人のそれぞれのいろんな動向のデータというのをいかに集めて、そしてどのようにして事業を行っていくのか、こういった集積というのは、私は必要だとは思っているところでございます。

また、庁内活用環境を整備しているという答弁があったわけですが、他都市の先進事例で言いますと、神戸市ではデータ利活用担当部署が旗振り役を担って庁内の各種データを集約し、データ利活用の研修を受けた職員が自らデータを分析、可視化できる環境を整備しております。

全庁的なデータ利活用が、加速度的に進んでいると私は承知しております。

そこで質問でありますけれども、先進自治体と肩を並べるべく、デジタル戦略推進局が旗振り役を担い、全庁横断的なデータ利活用を推進していくべきと考えますが、これについての見解を伺います。

●朝倉スマートシティ推進部長 全庁横断的なデータ利活用の推進についてお答えいたします。

データ利活用の真価は部局を超えたデータ連携によって効果的に発揮されるものであり、この実現に向け、当局が中心となって取り組む必要があると考えております。

そのためには、まず庁内の各種業務システムで取り扱っているデータを洗い出し、一覧として整理する必要があると考えておりますが、今年度からこの取組を開始するところでございます。

また並行して、データ利活用のモデルケースの創出やデータ分析に関する職員向け研修の実施に取り組み、行政の課題解決とデータに基づく政策判断を実現させ、市民サービスの向上につなげてまいりたいと考えております。

●川田ただひさ委員 今年からそういった視点でも取り組むということで、各部署でいろんな健康アプリもそうですし、新・さっぽろモデルもそうですが、いろいろと多種多様なデータというのをいかにクロス集計をしながら、いろんな市の事業にまた使っていくか、官民連携のデータの利活用をしていくのか、こういったことは今後、投資という意味においてもこういったことができることが私は重要だと思っているというところでございます。

そういった中で、一方で札幌市で取り扱っている業務システムデータの洗い出しの段階とのことで、スタートラインの一手手前かなと。先ほど、これから取り組むということですから、そういうふう感じております。

また、データといっても業務データの話しか聞けなかったわけですが、冒頭でも触

れましたが、今の時代、多くの方が所有しているスマートフォンを活用したアプリでは、例えば歩数や睡眠時間、位置情報や移動情報など、多岐にわたる活動データが取得可能でございます。

それらのデータと札幌市が保有する既存のデータを併せて分析することで、新たな価値の創造につながることも期待されるところでもございます。

そこで質問であります、スマートフォンから得られる活動データと、札幌市が保有する既存データを併せて活用することについてどのように考えているのかをお伺いいたします。

●朝倉スマートシティ推進部長 スマートフォンから得られる活動データと他の市が保有するデータの連携についてお答えいたします。

スマートフォンから得られる活動データの利活用に当たっては、法令上の制約や本人の同意の必要性、匿名性を担保するためのデータ加工手法といった様々な課題があると認識しております。

しかし、それらのデータと市が保有するほかのデータを合わせることで、より精緻な分析が可能となり、今後の政策判断において有用であると認識しております。

先ほど答弁いたしましたとおり、まずは各種業務システムで扱っているデータの利活用に取り組むこととしておりますが、その際にはスマートフォンから得られるデータの活用についても積極的に検討してまいりたいと考えております。

●川田ただひさ委員 いろいろと課題があるということは述べられていたわけでありませう。いろいろと法令上でありますとか、当然、横断的に取り組む中において個人情報など等もありますので、いろいろと課題があるわけでありませうけれども、私としては個人の情報がどうであるかというよりも、札幌市が全体像としてどうあるのかということ、こういったことをしっかりと可視化していくことは、私はいろいろと市政においての判断の材料としては有効だと思っているところでもございます。

市内横断的なデータ利活用について課題があるわけでありませうけれども、データを活用することが市民生活を豊かにする未来を実現するためにも、私はデジタル戦略推進局が全庁的な旗振り役としてしっかりと推進に取り組んでいただくことを期待するところでございませう。

また市内でデータ利活用に取り組んでいただくことはもちろんのことでありませうけれども、民間企業の方々とは意見交換をする際に、行政が保有するデータをもっと公開してもらえれば事業展開の参考になるというふうにもよく言われるところでもございませう。

各区のいろいろな、例えば納税でありますとか、いろいろなその全体像ですな。個人がどうのじゃなくて、こういった人口動態になっているのか、こういったことをもっと分かると、この投資的な効果として、いろいろと考える余地があるというふうにお話も伺っているわけでありませう。

本日は取り上げなかつたわけでありませうけれども、将来的にはより具体的かつ、近々の市民の動向を把握したデータを活用した事業、これもやはり必要であると同時に、スマホなどを利用した、先ほどもいろいろと質疑にありましたけれども、申請でありますとか、また特に札幌市においては、この交通系ですな。こういったことも今後、考えられるわけでありませう。健康アプリの件からいっても、そのようなことも考えるわけでありませう。

特にこの交通系においては、2030年頃を目指して、例えばSuicaにおいてはウォークスルーという、要するに歩いて改札口をタッチしないで通るといふシステム改修は2030年に向けて現在行っているという情報もあるわけでありませう。

すなわち、いろいろとインフラが大きく変わるという意味において、今後こういったことも対応した札幌市の行政というのをも考えていかなければならないのではないのでしょうか。

先ほどこじま委員も聞いたんですが、この健康と幸福を合わせた健康都市づくり、Smart

Wellness Cityですか。にいがた未来ポイントということでも取り組んでいると。新潟です。こういったのもありました。

すなわち、このポイントと連携すること。言わば決済のことも含めて、このポイントと連携することで市民の要望というのがだんだんもっと多くなれることによって多種多様となり、そのことに応えることができないと様々な不安も多くなってくるのではないのでしょうか。

そうすると、このポイントサービスを有効にするために、今までの予算の枠組みも大きく私は変わるのではないかとこのように考えているわけでございます。

様々な分野での自動化も進んでいくことも考えますと、市内の在り方、インフラも私は大きく影響していくと思います。

既に私も以前、議会で質疑しましたが、もう羽田空港のところを活用して、自動化に向けた都市というもの何社かの大手企業が、それぞれ業種が違いますが入っていて、いかに自動化した、デジタル化した生活をするのかということ、名古屋でもやっているようでもありますけども、そういった実験を今しているわけでございます。

すなわちこの2030年というのは、そういう意味においては、大きく変わっていく一つのことです。2025年ですから、5年後でございますから、そういう意味においては、札幌市としてもそういった将来像を踏まえて、新・さっぽろモデルも健康アプリも、一つのこの進化の一過程にすぎないわけでございます。

こういったことを、いろいろと実験で生かした形で、どのようにして今後の新しい未来を作っていくのかということは、私はとても重要なことではないかと思っております。

時代は早く進んでいるわけでございます。私としては、このデータについては、個人情報の保護でありますとか、また、データの管理そのものはしっかりとした安全性がなければいけないですし、いろいろとこれには外資が入ってくるわけで

ありますから、外資を通じて外国に流れる、そういったこともないようにしなければいけないですし、しっかりとそういった安全保障の面では、これは市だけではありませんけれども、国においてもしていただかなければいけないわけでありまして。しかしながら、技術はどんどん進んでいき、それに合わせた市民生活にもなってくるということも踏まえて、しっかりと考えていただきたい。そういった趣旨を込めて、本日は質疑をさせていただきました。

また、この点については、今後も質疑してまいりたいと思いますので、よろしくお願い申し上げます。

●ふじわら広昭委員 私は、情報システム標準化について、4点質問いたします。

最初の質問は、今年度の移行する内容についてです。

札幌市の計画では、国の求める標準準拠システムへの移行について、2023年度から準備を順次進め、今年度に、標準化対象の全20業務のうち3業務の移行を行い、残り17業務は2027年度末までの移行完了を予定しています。

私は、この事業が始まって以来、財源をはじめ、移行の方式やセキュリティーなど、様々な角度から質疑を重ねてまいりましたが、今年度は計画全体の折り返し地点ともいえ、正にこの事業における重要な節目を迎えているものと考えています。

そこで今回は、今年度の移行について、そして、その先にある2027年度の移行と、移行後の課題などについて伺います。

まず1点目は、今年度の移行についてです。標準化対象20業務のうち、大半のシステムが2027年度に移行予定であることを踏まえると、今年度の移行は、そこに向けた重要な試金石であるため、システム標準化における移行の内容を改めて明確にした上で議論することは、事業全体を通して非常に有意義であると考えます。

そこで質問ですが、今年度の移行について、現

時点でのどのような内容を想定されているのか、伺います。

●小澤情報システム部長 情報システムの標準化について、今年度の移行では、現時点でのどのような内容を想定しているかということにお答えいたします。

今年度は、戸籍、選挙、特別児童扶養手当の3業務システムに対して、年末年始に移行作業を行う予定としております。

移行の内容としては、現在利用している業務システムを、国が定める標準仕様書に適合した標準標準準拠システムへと一新することに加えまして、本市施設内に設置しているサーバー上で稼働させてきた業務システムを、国が用意するガバメントクラウドに移すことを同時に行う予定となっております。

●ふじわら広昭委員 今年度の移行では、この年末に、これまでの業務システムを標準準拠システムに一新すると同時に、札幌市の施設内のサーバーから、国のガバメントクラウド、政府が整備・運用する共通の情報システムを移す作業も発生するというものであります。

このガバメントクラウドにシステムを移すことを、システムの乗せ換えとして捉えると、サーバーなどの機器更新に伴ったシステム移行に起因する障害で、各種証明書の発行ができなくなり、市民の皆様にも多大なご迷惑をおかけした、2019年、平成31年1月の事案が思い起こされます。

システム自体を変更せずに、定期的に機器類の入替えを行うだけでも、このような障害が起きる可能性があるということを考えますと、今回はシステムそのものが変わる上に、札幌市にとって初めてのガバメントクラウドへの移行も行うということですので、これまで以上に安全かつ確実に移行を進めることが求められていると思います。

そこで質問ですが、今年度の標準準拠システムへの移行とガバメントクラウドへの移行を、安全かつ確実に進めるために、どのような考えの下、作業を進めているのか伺います。

●小澤情報システム部長 移行を安全かつ確実に進めるために、どのような考えの下、作業を進めているのかについてお答えいたします。

移行に向けては、本番同様ガバメントクラウド上で移行のテストとリハーサルを徹底して行うことが重要でありまして、現在、この視点で作業を進めているところであります。

また、移行するシステムは、他のシステムとも密接にデータ連携を行っておりますので、ガバメントクラウドに移行しても、これまでどおり連携を行えるかといったテストも綿密に行っております。

さらに、実際の移行作業を行う際には、ベンダーがこれまでのテスト結果を踏まえて作成した移行計画書に基づき、本市職員も立ち会って、双方慎重に確認しながら作業を進めるなど、万全を期して進めてまいりたいと思っております。

●ふじわら広昭委員 年末年始の移行へ向けた作業は、綿密なテストやリハーサルを積み重ねているとのことでありました。

しかし、システムのトラブルは、市民生活に直結しますので、現状でも十分に緊張感を持ちながら作業を進めていただいていることとは思いますが、ここでも改めて気を引き締め、万に一つも市民に影響を及ぼすような障害を起こさないよう、慎重に進めていただくよう求めておきたいと思っております。

次は、2027年に行う移行と、移行が完了した後の課題についてであります。

札幌市をはじめ、多くの自治体では、今年度中に移行を行う予定としていることから、事業開始直後には見えなかった移行に係る課題や、移行後の運用段階における課題などが顕在化するとともに、その内容が具体的になっているのではないかと推察しているところであります。

システム標準化は、行政事務で利用するシステムに対して、全国一律かつ一斉に行われる初の事業であり、自治体とベンダー双方が手探りで進めているものとなりますので、実際に標準準拠シス

テムへの導入、ガバメントクラウド上でのシステム稼働といった準備作業を行っていく中で、改めて明らかになった課題もあると思います。

計画の折り返し地点となるこの節目で、計画の進捗はもとより、多岐にわたるであろう各種課題を改めて確認しておくことは、この事業を確実に完了させるために必要不可欠であると考えます。

そこで質問ですが、これまでの標準準拠システムへの移行準備を進める中で見えてきた課題について、札幌市としての認識を伺いたいと思います。

●小澤情報システム部長 標準準拠システムへの移行準備を進める中で見えてきた課題についてお答えいたします。

まず、令和9年度に移行を予定している一部の業務においては、全国的な技術者不足の影響により、移行の延期や事業者の撤退などのリスクが顕在化しつつあり、スケジュールの見直しが必要な状況というのも見えております。

さらに、移行日及び移行後の運用費といった費用の問題も見えてきたところであります。

具体的には、移行延期による移行費の上振れや、移行が発生するガバメントクラウド利用料や標準準拠システムのパッケージ利用料等が、当初想定よりも大きくなるなどにより、費用面の懸念が生じているとの声が、既に移行が進んでいる他の自治体から聞こえてきているところでございます。

●ふじわら広昭委員 答弁では、全国的な技術者不足などによる移行延期などのリスクと、移行費や運用費など、各種経費の増大という二つの大きな課題が具体的に見えてきたということでありました。

私としても、システム標準化については、先の予算特別委員会でも述べましたとおり、スケジュールと費用という二つの大きな課題を抱えていると考えていましたが、現時点において、これらの課題は解決されておらず、デジタル戦略推進局は今後さらにしっかりと向き合っ

てはならないと明確に認識されたのではないかと思います。

近年の社会情勢を踏まえますと、事業環境が厳しくなっていることは十分理解できますが、そのような中であっても、システム移行を円滑に終え、その後の利用を持続可能とする努力をしていかなければなりません。

そのためにも、方針を決定した2年前とは、様々な面で状況が変わっていることを理解し、どのような状況でも後手に回ることのないよう課題解決に向けた対応方法を検討して、実施していく必要があるのではないかと思います。

そこで最後の質問ですが、昨今の予測することが困難な社会状況にあっても、変化に対応しながら移行を進めていくために、現時点で認識されている課題の解決に向け、どのように取り組んでいく考えなのか、伺いたいと思います。

●小澤情報システム部長 現時点で認識されている課題の解決に向け、どのように取り組んでいるかをお答えいたします。

移行方式やスケジュールなどについては、社会情勢の変化や事業者の状況、国や他の自治体の動向等を把握しながら、安全かつ円滑に移行することを最優先にして、適宜、柔軟に見直しを行いたいと思っております。

費用の抑制に向けては、業務に支障が出ない範囲で、システムの稼働時間を必要最小限にするなど、サービスの利用量に応じて料金が決まるといった、ガバメントクラウドの特性に合わせて運用することで、費用増加の一因となるガバメントクラウド利用料の圧縮に努めてまいりたいと思っております。

このほか、国に対しては増加が避けられない費用への財政支援はもとより、自治体負担を軽減するためのさらなる支援を検討するよう要望してまいりたいと考えております。

●ふじわら広昭委員 要望を申し上げて、質問を終わりたいと思います。

当初の計画については適宜柔軟に見直し、費用

の増加に関しても、課題解決を図っていくということのデジタル戦略推進局としての考え方は分かりました。

その上で、要望を申し上げたいと思います。

システム標準化は、事業規模が大きく、かつ長期にわたるものであり、さらには市民生活にも影響を及ぼしかねないという非常に重要な事業であると認識しておりますので、私は事業が無事に完了するまで、引き続き注視していきたいと考えています。

今後、物価の上昇や人口減少といった、社会情勢が急激に変わっていく中でも、住民サービスの質を落とさず、持続的に提供し続けるために、国や各自治体は知恵を絞って対応に当たることを求めておきます。

そのためにも、システム標準化において、市民生活に影響を出さないよう、安全かつ円滑な移行を大前提とし、その上で、市の財政負担をいかに抑制するか、この視点も加えて準備を進めることを改めて求めて、質問を終わります。

●松原淳二委員長 以上で、第1項 総務管理費中デジタル戦略推進局関係分の質疑を終了いたします。

以上で、本日の質疑を終了いたします。

今回の委員会ですが、10月21日火曜日午後1時から、市民文化局関係の質疑を行いますので、定刻までにご参集ください。

本日は、これもちまして散会いたします。

散 会 午後3時24分