

令和3年3月8日

西村委員

私からは、まず申請手続の電子化について伺わせていただきたいと思います。

この1年、コロナ禍で、私たちの暮らしは大きく変わって、例えばテレワークの推奨など、日常生活の中でデジタル化が進んでいるなど実感をしますが、一方、行政手続については、申請など多くの手続がまだ対面であったり紙を前提としていると感じています。

デジタル化の取組は、多くの分野にまたがっています。企業庁では、令和3年度当初予算案に、水道関係の申請手続の電子化を位置づけていると思います。その点を中心に、何点か伺っていきたいと思いますが、まず最初に、水道事業を含めた企業庁全体の申請手続は、年間何件程度あるのか、また申請手続としては、主にどのようなものがあるのか確認させてください。

情報管理課長

企業庁全体の申請件数ですが、令和元年度実績では、約54万5,000件となっております。このうち、件数が多い手続としては、転居などによる水道使用開始が約18万件、水道使用休止が約11万件、上下水道料金のお支払いに係る口座振替申込みが約6万6,000件など、水道事業における申請手続です。この三つで企業庁全体の約65%を占めています。

西村委員

水道事業に関する手続の中で、既に電子化されているものは、どのようなものがあるのでしょうか。あわせて、どのような方法で電子化しているのか伺います。

経営課長

水道事業においては、最も件数の多い水道使用開始と水道使用休止の手続について、電子化しています。電子化の方法ですが、平成17年に県と県営自治体が共同で運用するe-k a n a g a w a電子申請システムで受付を開始し、令和元年12月からは、LINEによる方法と、電気、ガス、水道等に関する申請手続が同時に行える引越れんらく帳による方法を追加したところです。

西村委員

コミュニケーションツールのLINEを活用することは、非常に有用と考えます。LINEによる水道使用開始及び休止の受付開始からの利用実績について伺いたいと思います。

経営課長

令和元年12月に運用開始した当初は、1か月で58件でしたが、その後徐々に増加してきており、令和3年2月におけるLINEによる申請は、1,970件です。運用開始から令和3年2月末までの利用実績の累計は、1万2,464件となっております。

西村委員

令和3年度当初予算で新たに電子化を予定している申請手続について、具体的な内容と予算額について伺います。

情報管理課長

令和3年度当初予算案では、三つの手続について電子化を進めることとして
います。

一つ目は、電子化されていない中でも最も件数が多い上下水道料金の口座振
込申込みです。年間で6万6,000件の申請がありますが、民間のウェブサービ
スを利用することを予定しており、サービス導入等に関する費用として、4,207
万円の予算を計上しております。

二つ目は、水道料金の減免申請、三つ目が給水装置工事主任技術者の届出書
です。この二つについては、スマートフォンからの申請も可能なe-kana
gawa電子申請システムを利用する予定で、システムの利用経費として51万
円の予算を計上しております。

西村委員

個人的な見解ですが、対面でなく減免申請できるって、いいですね。お困
りの方に活用していただきたいと思います。ほかにも電子化となる申請手続が
あると思いますが、令和3年度にこれらの手続の電子化に取り組むこととした
理由を伺います。

情報管理課長

令和3年度は、年間の取扱件数が多く水道事業の効率化や水道使用者の利便
性などの面で、一定の効果が見込まれる手続の中から、法令に基づく押印など
の制約がなく、直ちに電子化可能な手続を優先して取り組むこととしました。

西村委員

これまで伺っていると、お客様と直結するサービスがどんどん電子化をされ
ていると実感しています。工事系業務の申請や手続に関しても、かなりの件数
があるのではないかと思います。電子化の取組状況としてはどのようなになっ
ているのか、確認させてください。

水道施設課長

工事系業務の手続の電子化としては、水道管の埋設状況調査などについて、
インターネット上で閲覧することのできる管路情報図閲覧システムを、令和元
年度に構築し、現在既に情報提供を行っています。

また、給水装置工事の申請手続のうち、道路内工事の届出や検査の申込みな
どについて、パソコンやスマートフォンから手続をすることができるよう、令
和2年度に給水装置工事サポートシステムを構築し、令和3年4月から運用開
始する予定です。

西村委員

どんどん電子化の取組を進めていただいておりますが、まだまだ電子化されて
いない手続も多いのではないかと考えます。

そこで、今後の企業庁における申請手続の電子化の取組について伺います。

情報管理課長

企業庁としては、全ての申請手続を電子化することを最終的な目標としてい
ます。

今後、取組を進める上では、情報セキュリティの確保を大前提としつつ、
費用対効果の観点や押印などの制度的な制約もありますので、まずは件数が多

く効果が確実に見込める手続を優先し、できるところから取り組み、順次その範囲を拡大していきたいと考えています。

企業庁としては、電子化したら終わりではなく、常に水道使用者の利便性の向上や、企業庁自らの業務の効率化などの効果をしっかり出していく必要があると考えており、情報システム部門と業務部門が連携し、業務の見直しを前提として、積極的に電子化に取り組んでいきます。

西村委員

今十二分にお答え頂いたところではありますが、申請手続の電子化、これは企業庁だけではなく、県全体として取り組んでいくべき事項であると認識しています。特に先ほども申し上げましたが、県営水道事業はお客様との接点が多く、お困りの方に早く結びつくという形でも、電子化を進めていただきたいと思います。また、効果も期待したいと思います。積極的に取り組んでいこうとする企業庁の姿勢を評価し、費用対効果や情報セキュリティの確保など、課題も多いとは考えますが、公営企業としての特徴を生かしながら、最終目標である全ての手続の電子化に向けて、継続的に取り組んでいただけますようお願いいたします。

続いて、障がい者活躍推進計画に基づく取組状況について、伺います。

ともに生きる社会かながわ憲章を掲げる本県においては、障害者の方々が障害の特性や個性に応じて、安心して働くことのできる職場づくりを進めることが大切です。

そうした中、障害者雇用促進法の改正により、国及び各自治体が率先して障害者を雇用する責務が明示されるとともに、障害者である職員の職業生活における活躍の推進に関する取組に関する計画の策定が求められ、本県においても、令和2年3月に障がい者活躍推進計画を策定しました。

計画策定から間もなく1年が経過をすることになりますが、企業庁での障害者雇用の状況と計画に基づく令和2年度の取組状況を伺いたいと思います。

はじめに、令和2年3月に策定された障がい者活躍推進計画の内容について、確認させてください。

企業局管理担当課長

本県においては、障害のある全ての職員が活躍できるよう、障害当事者の視点に立つとともに、ともに生きる社会かながわ憲章に掲げる理念を踏まえ、障がい者活躍推進計画を策定しました。

県庁全体で取組を推進するため、企業庁を含む各任命権者が連携して計画を策定しており、各取組の実施に当たっても、任命権者間で積極的に連携を図ることとしています。

主な取組項目としては、障害者の活躍に向けた推進体制の整備のほか、職務の選定マッチング、職場環境の整備、職員の採用、育成などに取り組んでいるところです。

西村委員

企業庁では、障害のある職員は、どのような業務を担当しているのでしょうか。

企業局管理担当課長

企業庁の事務職員においては、水道営業所で工事契約業務や水道料金業務など、事務所内のデスクワークを中心とした業務に従事しております。

また、土木職等の技術職員については、設計業務や施設の維持管理業務などに従事しており、他の職員と同じように、現場における業務を担当しているところ です。

西村委員

障がい者活躍推進計画に位置づけた事業の令和2年度の取組状況について伺います。

企業局管理担当課長

令和2年度においては、障がい者活躍推進計画に位置づけられた取組内容のうち、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、職員キャリア開発支援センターによる研修の一部が中止となったこと以外は、おおむね順調にできています。

企業庁として実施した取組としては、障害者採用選考以外にも、採用試験合格者においても障害のある旨を申し出た採用予定者に対して、障害特性や配慮事項を採用前に確認し、業務とのマッチングを図り、令和3年4月からの人事配置に反映をさせていく予定です。

また、知事部局が主体となって取り組んでいる知的や精神障害者などを県の非常勤職員として雇用するかながわチャレンジオフィスの仕組みを活用し、企業庁の仕事においても、アンケート結果の入力、ポスターを折る作業などを行っているところ です。

西村委員

次に、令和2年度に障害のある職員の方々が働くに当たって、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点で、配慮したことはあるのでしょうか。

企業局管理担当課長

令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、障害のある職員も含め、全職員に対し、テレワークや拡大時差出勤制度の活用、年休取得の促進などを繰り返し働きかけをしているところ です。

令和3年2月末現在で、障害のある職員のうち、4割弱の職員がテレワークや拡大時差出勤制度を活用しています。また、障害のある職員が構成員となっている障がい者の活躍推進に関する検討チームによる検討会の書面開催や、障がい者採用選考以外の採用試験合格者に対する採用前面接を、オンラインにより実施しました。

今後も新型コロナウイルス感染症拡大防止対策が必要であるため、テレワークや拡大時差出勤制度、オンライン等の活用を図り、多様で柔軟な働き方を一層推進し、障害のある職員が安心して働けるよう、取り組んでいきます。

西村委員

障害のある職員の方々が働きやすい職場づくりに向けて、意見を言えたり、あるいは意見を集めたりということは、できているのでしょうか。また、その場合、どのような意見があったのか、教えていただけますでしょうか。

企業局管理担当課長

障害のある職員の意見を伺い、満足度等に関するデータを継続的に収集し、

例年、課題等を整理及び分析し、障がい者活躍推進計画に反映するために、令和2年度は10月に、全庁の障害のある職員に対して、アンケートを実施しています。

企業庁の障害者の職員の状況としては、このアンケートの設問のうち、あなたは県庁に就職し現在働いていることについて満足していますかという問いに対し、満足している、またはどちらかという満足していると答えた職員は85.7%で、全体の結果とほぼ同じ割合となっています。

企業庁職員の自由意見としては、障害を意識することなく働ける環境であってほしい、健常者への障害についての講習等の充実が必要である、障害者本人の意見を聞き、本人に合った仕事の提供に配慮してほしいなどがありました。

西村委員

障害のある職員が、生き生きと活躍できる職場づくりを進めるために、今後はどのように取り組んでいこうと考えているのか教えてください。

企業局管理担当課長

障害のある職員が企業庁で生き生きと活躍するためには、障害に対する理解を深めていくことが何よりも重要です。そのために、今後も所属の管理監督者に対し、機会を捉えて研修等を実施するとともに、その内容を所属内で共有するなど、全職員の理解を深めるよう取り組んでいきます。

また、障害のある職員が日々の仕事を行う際は、業務の内容や量を配慮したり、指示を出す際は具体的に分かりやすく説明したりするなど、一人一人の障害特性に寄り添った対応を行っていきます。さらに、所属の管理監督者による定期的な面談や、人事担当者との面接、アンケートを通じて本人の意向や業務遂行状況をきめ細かく把握することで、キャリア形成の過程における職務の選定マッチングを適切に行い、障害のある方も安心して長く働けるよう取り組んでいきます。

西村委員

障害のある方々が働きやすい職場環境を構築することは、全ての職員にとっても働きやすい職場環境につながるものであると考えます。さらなる推進に努めていただけますよう要望し、私の質問を終わります。