

令和4年10月12日

瑞浪市長 水野光二様

瑞浪市行政改革審議会
会長 古田成志

令和4年度第5次瑞浪市行政改革に関する意見書

本審議会において、第5次瑞浪市行政改革大綱の令和3年度（2021年度）行動計画進捗状況及び令和4年度（2022年度）取り組み方針に関して、評価及び意見をまとめましたので提出します。

貴職におかれましては、本意見書の趣旨を十分に反映され、行政改革を推進されるよう要望します。

1 総評

瑞浪市の行政改革について、市の事業について外部による評価を依頼され、「行政改革審議会委員」という形で行政に関わることができたことは、私たちにとって大変有意義な経験でした。市民の代表という意識を持って検討し、事業の評価検証に取り組みましたので、そこで出た意見を取りまとめ、意見書として提出します。コロナ禍により、審議会で全員が会したのは1度のみで、その後は書面開催となりましたが、委員それぞれから活発に意見をいただきました。限られた時間での評価となりましたが、私たちの意見をこれからの行政改革に活かしていただければ幸甚です。

以下に、今回の審議会で特に意見が一致した事項、強調したい事項を記します。

(1) 協働による行政運営

住民団体等の活動支援について、事業実施数や参加者数は昨年度より増加したもののコロナ前の水準に到達していない。今後もこのような状況が続くとまちづくりに悪影響を及ぼすことが考えられたため with コロナを見据えた協働体制のあり方を検討していただきたい。

広聴活動の推進について、市長と語る会や市政直行便、パブリックコメントなど幅広く展開されている。しかしながら活用できている市民が限定的であると考えられるため、より活用いただけるよう情報発信の方法を検討していただきたい。

(2) 簡素で効率的な行政運営

計画行政の推進について、総合計画をはじめ市の各種計画について計画どおり実施できている点が評価できる。

業務の効率化が求められているため、事務事業の見直しを実施し、業務委託の推進やA I、R P A等を積極的に導入し、職員の負担軽減やコスト削減に努めていただきたい。

申請手続きのオンライン化やマイナンバーカードの普及について、他市町村と比較し、遅れているように感じる。市民の利便性の観点から早急に進めてほしい。

(3) 持続可能な行政運営

ふるさと納税の寄附金について、前年度に引き続き大幅に増加しているので今後も増加できるよう努めていただきたい。また、実質公債費比率、経常収支比率を見るに健全な財政運営がなされていることは評価できる。

多様化する市民のニーズへ対応するためには充実した研修制度も必要ではあるが、職員の働く環境の整備も重要である。いかに職員にモチベーションを上げさせるか、働き甲斐のある職場づくり、人事評価制度を確立することで、良質な市民サービスを提供することができる。

2 評価項目

第5次瑞浪市行政改革大綱体系の行動計画19項目について、下記基準により評価を行った。

第5次瑞浪市行政改革大綱体系

基本方針	行政改革の柱	行動計画
行政の 『質』 の 向上	(1) 協働による行政運営	① 住民団体等の活動支援の推進
		② 指定管理の推進
		③ 市政情報提供の強化
		④ 広聴活動の推進
		⑤ 外部の視点による評価の推進
	(2) 簡素で効率的な行政運営	① 業務委託の推進
		② 計画行政の推進
		③ 組織再編
		④ 業務のシステム化の推進
		⑤ 行政手続の簡素化
		⑥ 事務事業の見直し
		⑦ 広域行政の推進
	(3) 持続可能な行政運営	① 公共施設の見直し・再編
		② 健全な財政運営
		③ 収納対策の推進
		④ 新たな自主財源の確保
		⑤ 受益者負担の適正化
		⑥ 職員定数の適正化
		⑦ 職員資質の向上

評価区分・判定基準

評価区分	評価区分の判定基準
「◎」 達成	当該年度の目標(取り組み)に対し、80%以上若しくはほぼ想定どおり又はそれを超える状況となった場合
「○」 おおむね達成	当該年度の目標(取り組み)に対し、50%以上80%未満若しくは想定どおりの状況に至っていないが、一定の成果が上がっている場合又は目標は達成しているが実績が前年度未満である場合
「△」 見直し(改善)	当該年度の目標(取り組み)に対し、50%未満若しくは想定どおりの状況にならなかった場合

3 評価及び個別意見

(1) - ① 住民団体等の活動支援の推進

【評価】◎2人 ○3人 △1人

【個別意見】

- ・令和2年度より事業実施数や参加者数は増加傾向にあるものの、新型コロナウイルス感染症の影響前の水準には至っていない。言うまでもなくコロナ禍の影響はやむを得ない事情ではあるが、協働体制がコロナ前の水準に到達しないとまちづくりに悪影響を及ぼす可能性が高い。今後に向けて、with コロナを見据えた協働体制のあり方を検討する必要がある。
- ・一部の支援活動において成果を上げる例もあるが、前年に引き続き全体として、新型コロナが大きく悪影響を及ぼしている。コロナ対策の基本は他人との接触を減らすことで、正に地域交流の障害そのものである。しかしながら活動の停止継続は次年度以降に差し障るので、防疫体制を十分執りながら、小規模でも活動すべきである。実際少人数で取り組んでいる所も散見でき、評価できる。
- ・市内8地区で夢づくり地域交付金を活用した事業を展開し、併せて集落支援制度による人的支援も実施されている。コロナ禍であるため、参加者が例年と比較し減少しているが、積極的に取り組んでいる姿勢は評価できる。
- ・夢づくり地域交付金制度の活用にあたり、単年制度であるが故に取り組みを知らずに事業構築する者が多い。情報を定期的に発信して欲しい。
- ・役員になった時だけ、行事等に参加している。ボランティア団体を増やしたい。(若い層の方対象)
- ・夢づくり地域交付金のおかげで、町の財政だけでは行うことができない事ができるので感謝している。

(1) - ② 指定管理の推進

【評価】◎4人 ○2人 △0人

【個別意見】

- ・斎場の指定管理者制度の導入を見送ったが、費用対効果が見込めないのであればむやみに指定管理者制度を導入する必要はない。今後も指定管理者制度の導入で効率的な施設運営を達成できるのであれば、事業で提示された施設以外での指定管理者制度の導入を積極的に模索されたい。
- ・指定管理者制度の推進は必要ですが、効率・効果向上＝サービス低下のイメージがある。市民に profit (利益) と loss (損失) のバランスを説明しながら、進めていただ

きたい。化石博物館の学術研究発表には期待している。

・指定管理者制度対象の23施設について、定期的な評価検証が実施され、かつ運用改善も管理されている。

・瑞浪市民公園（化石公園）のアミューズメント化。体育館の利用を増やす。近年はコロナ禍のため、できていなかった。

・各公民館について、指定管理業務に慣れ、町民の方々が職員なので親しみやすい。より町民の生活に合った運営がなされている。

(1) - ③ 市政情報提供の強化

【評価】◎4人 ○1人 △1人

【個別意見】

・市民、事業者向けと多様な情報を、広報やLINEなど多岐に渡る媒体で発信しており、実績値も軒並み増加傾向にある点は評価できる。一方、市民アンケートの「まちの情報を、分かりやすく知ることができるか」の質問に対する肯定的な回答が、年々減少傾向にあるのは気がかりである。

・ホームページによる会議等の公開は、評価できる。ホームページは今後情報伝達の主流になるだろう。市民は何か情報を得たいとき、役場へ行く、電話をするより、まずはホームページを開く様になる（様にする）。AI、IT、IOT、DXの時代であるが、インターネット難民に配慮しながら活用を図るべきである。市長室からのライブによる「市長と語る会」はいかがか？河川の水量も、登下校時の生徒の様子も、役所窓口の混み具合も、市議会の様子もライブカメラでわかる。更に進んで、市の施政方針も市民の投票結果が反映される。市全体の包括的DX化を図るため、IT専門の課が各課の補佐をする。つまり、The DX City of Mizunami。

・コロナ感染防止のため、オンラインでの会議や事前検査の徹底等を行い、市民との情報共有が積極的に行なわれている。

・インスタグラムなどSNSで発信することでより近く感じる。

・広報みずなみの発行回数が月一回となり、1冊の内容が盛り沢山で今のところ読んでもすぐ忘れてしまう事が多く、行事に対応できない事も多い。

(1) - ④ 広聴活動の推進

【評価】◎2人 ○3人 △1人

【個別意見】

・市長と語る会を一部休日の昼間に開催するなど、幅広い年代層から広聴活動を実施し

ている姿勢が評価できる。多様な広聴活動を行っているものの、パブリックコメントや公募委員制度の周知を行った後の検証を実施しているかどうか、資料から確認できなかった。特にパブリックコメントは多いものでも10件台のコメントであったため、協働を促すためにも量的、質的な側面からの評価も模索されたい。

- ・新型コロナの影響で支障が発生したのはやむを得ない。市政直行便BOXの意見はどれくらいあるのか？「市長と語る会」はもっと質問ができる時間が欲しい。
- ・市民のニーズに応えるため「市長と語る会」の実施、パブリックコメントなど様々な活動について、一定の評価はできると判断するが、市民に通じていない部分もある。
- ・市長と語る会や親しい議員の方に話を聞いていただけて嬉しい。
- ・広報みずなみの発行回数が月一回となり、1冊の内容が盛り沢山で今のところ読んでもすぐ忘れてしまう事が多く、行事に対応できない事も多い。

(1) - ⑤ 外部の視点による評価の推進

【評価】◎4人 ○2人 △0人

【個別意見】

- ・外部意見は市政において新たな気づきを得る可能性が高まる。今後も総合計画と行政改革以外でも可能な範囲で外部評価を導入することを検討されたい。
- ・客観的な外部評価は重要であるが、その人選が肝要となる。他市の実務経験者を加えると、現実的で具体的な意見があるかもしれない。
- ・総合戦略推進会議において内部評価を実施した上で「産官学金労言士」の代表外部委員による評価を取り入れ、事業の進捗状況の検証が行うことができている。
- ・色々な立場の方の意見を聞くことができ、より幅のある行政運営ができると思う。

(2) - ① 業務委託の推進

【評価】◎0人 ○4人 △2人

【個別意見】

- ・広域連携は調整に多大な労力がかかることが予想されるため、入念に検討する必要があることは理解する。しかし、上下水道料金業務等委託事業は長期間に渡り検討のみに留まっているため、何らかの方向性を示す必要がある。
- ・業務委託は必要である。特に単純業務はどんどん委託すべきである。もっと委託を進めることができる業務があると考える。
- ・業務委託について委託している業務数が多く見受けられるが、未だに進んでいない業務もあることから計画的に進んでいるのか疑問に感じる。

- ・土、日業務が出来るという面では推進賛成。
- ・市民一人一人の事を考えていただける業務委託となるようお願いする。

(2) - ② 計画行政の推進

【評価】◎6人 ○0人 △0人

【個別意見】

- ・取り組み自体は問題ないと判断する。しかし、「総合計画にリンクさせ、わかりやすい形で公表」と述べているが、まずホームページから第6次瑞浪市総合計画のページにたどり着くことが困難であった。google 検索で市政→総務部→企画政策課所管の流れであることを理解できた。主観的な意見ではあるが、見やすさという点において疑念を抱く。
- ・計画的な行政運営を行うことは当然だが、社会、経済環境は常に変遷するため、実際と乖離することがある。計画を見直しすることも計画に入れる。当然実施しなければならぬとはいえ内部評価がすべて◎は素晴らしい。
- ・第6次瑞浪市総合計画により効率的な行政運営が行われている。
- ・より多くの市民に周知できる方法を多く取り入れられ 開かれた市役所を感じる。

(2) - ③ 組織再編

【評価】◎5人 ○0人 △1人

【個別意見】

- ・市民ニーズに応じて適宜組織再編を実行している点は評価すべき点である。今後も必要に応じて組織再編することに努めると同時に、過度に部や課を設けて職員の負担を増加させないように気をつけられたい。
- ・計画見直しの究極は組織再編である。行政改革とは組織再編のことである。
- ・市民のニーズに合わせた組織再編を積極的に取り組んでいると判断できる。今後も市民目線に立った組織再編に取り組んでもらいたい。
- ・いろいろな部署が市役所からなくなっていく中、本当に効果的になっているのか不安が残る。

(2) - ④ 業務のシステム化の推進

【評価】◎2人 ○4人 △0人

【個別意見】

・一部の業務において AI・RPA の導入することで効果が出ているため、他の業務においても AI・RPA を導入することで効果が見込まれるものについては迅速な対応を心がけられたい。ペーパーレス化の促進は SDGs の観点からも重要であるため、今後の進展に期待したい。

・システム化の目的は時間・経費の節約か、業務の質の向上か、自然環境配慮か、市民サービス向上か。いずれにしても手段か目的かを間違えないようにされたい。

・各分野で電子システムが導入され、業務の効率化が進んでいる。会議・委員会についても AI システムにより議事録の作成が行われている。

(2) - ⑤ 行政手続の簡素化

【評価】 ◎ 2 人 ○ 2 人 △ 2 人

【個別意見】

・申請等のオンライン化やコンビニで証明書を交付する手続きにおいてマイナンバーカードが求められる。令和 3 年 1 月 1 日時点で、瑞浪市のマイナンバーカード交付率は 35.3%と全国平均の 39.1%より低い数値である(※)。手続きの簡素化においてマイナンバーカードを普及させることが重要であるため、普及に関する施策も検討されたい。(※)岐阜県公式ホームページ『市町村別マイナンバーカード交付状況(令和 3 年 1 月 1 日時点)・取組状況』

・押印見直しは非常に評価する。ついに世界基準に追いついたと思う。マイナンバー関係の手続きも促進されたい。成果だけでなく費やした時間も批評の対象となる。

・申請手続きのオンライン化について、若干の遅れを感じる。他市町村においてはコンビニ発行も行われていることから早期に対応をお願いする。

・マイナンバーの交付申請した際、時間もかからず、分かりやすく説明していただいた。

・オンラインが当たり前の時代になってきており、IT 弱者が取り残されてしまうような気がする。そういった方のフォローの強化もお願いする。

(2) - ⑥ 事務事業の見直し

【評価】 ◎ 1 人 ○ 2 人 △ 3 人

【個別意見】

・令和元年度と比べて、外部評価の件数が減少していることが気がかりである。評価すること自体は新型コロナウイルス感染症の影響を受けないため、対面での実施が困難であれば書類やオンラインといった代替策で実施することを検討されたい。

- ・コロナ禍が原因であればオンライン会議をすべきである。
- ・コロナ禍の影響もあるが、事業評価について未達成事業が数多く見受けられた。今後については、できない理由を述べるのではなく、どうしたらこのような状況を打開できるのか検討し、改善点を見出していきたい。
- ・若い人が、瑞浪市で働く場が少ない。テレワークのしやすい市となりアピールしたい。
- ・努力していただいている事に感謝する。

(2) - ⑦ 広域行政の推進

【評価】◎3人 ○3人 △0人

【個別意見】

- ・一病院化における土岐市との広域連携など、幅広く取り組まれていると判断する。調整が困難な場面も想定されるが、広域連携を導入することでスケールメリットを活かせる場合は積極的に討議し、迅速に導入されたい。一方、観光の広域化は長年に渡り実施されているが、連携を通じて観光にどのような影響を与えたかが資料からは判断できなかった。
- ・市内の医療の中核病院が無くなるのは残念だが一定の評価をする。少子高齢化の効果的対策がない以上、広域化（合併）は将来を見据えた現実的選択肢である。今後、小中学校（複式）、消防機能、ゴミ焼却場、観光事業、等々生き残りをかけた広域化が進むと思う。人口減少は国の予想以上に進行している。市の合併も近い将来実現するかもしれない。「茹で蛙」になりたくない。
- ・東濃厚生病院と土岐市立総合病院の合併については評価できるが、合併への市民の理解度は依然高く無いと判断する。「市長と語る会」等により市長も積極的に説明は行っているが、現状市民の理解が得られていない。
- ・緑の多い町をアピールし、のんびり子育て出来る市を希望する。
- ・1つの市だけではできないことが、より効果的かつ安心して生活できることに繋がっていくことに感謝する。

(3) - ① 公共施設の見直し・再編

【評価】◎2人 ○3人 △1人

【個別意見】

- ・農業用施設と都市公園施設の維持管理は住民との協働で取り組んでいると判断するが、新型コロナウイルス感染症の影響で財務削減効果が当初の目標値と乖離している。住民団体等の活動支援でも述べたが、持続的な協働を維持するために抜本的に協働のあ

り方を見直す必要があると思われる。

・土木工事関係は金嵩があるので、鋭意努力を願う。市民公園のボランティアからは、不満がある様子であるため配慮されたい。

・公共施設の改修・修繕を行っているが、長期ビジョンを持って計画的に進めてもらいたい。

・瑞浪北中学校がテレビで紹介され、SDGsの行き届いた学校づくりが高い評価であった。

・「市長と語る会」で今後のスケジュール等を伺ったが、納得のいく説明であった。

(3) - ② 健全な財政運営

【評価】◎4人 ○1人 △1人

【個別意見】

・一部目標値に達していない事業があるものの、実質公債費比率、経常収支比率の値において、全国平均と比較して優れた値である点は特筆すべきである。一方、新事業のために投資をすることは状況に応じて必要であるため、組織全体で緊縮財政を意識しすぎないように留意されたい。

・他市と比較しても適正で健全である。

・適正な範囲にて健全な財政運営が行われている。

・水道料金が他市よりかなり高額である。

・人口が減少する中、財政の先細りは誰もが分かっている事である。行政サービスが不公平にならないよう、それぞれの立場を考慮されたい。

(3) - ③ 収納対策の推進

【評価】◎3人 ○3人 △0人

【個別意見】

・取り組みや実績値には問題ないが、一部事業で目標値に達していないものがある。例えば、保険料の過年度収納率は令和2年度と比べて数値が落ちているが、過去の実績値を見ると令和2年度の数値が突出している。その要因について深く検証する必要があると思われる。

・収納手段の多様化は評価する。担当職員の苦労がわかる。

・滞納者に対する督促・収納に努力効果が見受けられる。今後も継続的に指導を続け、対応強化に努めていただきたい。

・コロナ禍により収入減、個々の家庭は本当に困っている。

- ・収納率の向上の方法について、努力いただいていることに感謝する。

(3) - ④ 新たな自主財源の確保

【評価】◎2人 ○4人 △0人

【個別意見】

- ・ふるさと納税の寄附金が令和元年度より大幅に向上しているなど、自主財源確保の成果が現れている。一方、ホームページのバナー広告は平成28年度と比較すると減少傾向にあるため、これまでの取り組みを検証したうえで広告媒体としての魅力を高められたい。
- ・前年の引き続きふるさと納税の寄附額の大幅上昇は評価する。これは他市との奪い合いの面もあるので、瑞浪市は黒字で良かった。
- ・ふるさと納税寄附金について、目標値に達しているものの、他市と比較し未だ目標を高くすることは可能と思われる。職員の努力は十分に評価できるが、更なる寄附額の向上を図るべくコラボ企画等による上乘せを期待したい。
- ・財源確保に努力いただいていることに感謝する。

(3) - ⑤ 受益者負担の適正化

【評価】◎2人 ○4人 △0人

【個別意見】

- ・水道料金の改定のように、直近で結論が出た事業については毎年審議会を開催せずに期間を空けて開催してもよいと推察される。審議会の準備など労力を減らすことができるためである。
- ・ゴミ袋の値上げは痛いですが、諸般の事情に鑑みれば致し方無い。不燃ゴミ袋の透明度が下がったので、不適切なごみの混入が心配である。東濃用水は昔から高すぎる。
- ・各種使用料・手数料については、市民への公平性を確保することが大前提であり、積算根拠を明確にし、慎重な対応をお願いする。
- ・ゴミ袋の交換は大変助かる。生ゴミ対策も各家庭で行なうことができるようにして欲しい。

(3) - ⑥ 職員定数の適正化

【評価】◎1人 ○5人 △0人

【個別意見】

- ・定数の面では適切であり、5年前と比較すると働き盛りの30代の職員の構成比が増加している点は評価できる。職員の平均年齢も全国平均と比較して若いため、よりフレッシュさのある組織風土の醸成に努められたい。
- ・産休、育休も考慮した定数が必要である。超過勤務の実態や手当の支給状況が不明であるため、評価がしづらい。
- ・一昨年度から増加傾向にあり目標値超過となっている。やむを得ないことであると思われるが、業務の見直しの推進を図り、目標数値内で推移するよう努められたい。
- ・適材適所で職員の負担を減らしてあげてほしい。

(3) - ⑦ 職員資質の向上

【評価】◎0人 ○6人 △0人

【個別意見】

- ・契約事務担当者研修の実績値が目標と乖離している点は懸念する。一方、これまで職員提案制度の応募件数がゼロ件であったが、令和3年度は1件の提案があった。この点は職場の更なる活性化が従来より進展していると判断できる。
- ・自己研修はどのように評価しているのか？効果（成果）のあったものは顕彰すべきである。OJTと、「トヨタ式カイゼン」のボトムアップが参考になると思う。学校の英語指導には力を入れられたい。大卒で英会話ができないのは、日本人だけである。
- ・職員の質の向上に向けた各種研修を実施すると共に、多様化する市民のニーズに応えるため、内部・外部を問わず幅広い研修の機会を設けるとのことであるが、最も重要なのは職員一人ひとりの取組姿勢であると思う。いかに職員にモチベーションを上げさせるか。併せて働き甲斐ある職場づくり、研修制度・人事評価制度の確立が重要であると思慮する。
- ・職員でありながら青年会議所などに所属し、自身のスキルを高めながら地域の人と接することで資質の向上を図る人もいる。意識の高い若い職員が青年会議所や消防団で活躍出来たり、出向のような形で活動することに対する援助を強化して欲しい。
- ・市民が市民として誇りを持ち、自ら活動していけるグループ作り。職員はその手助け役として存在して欲しい。
- ・窓口の対応の良さに感謝する。しかし、部署によってはすぐに相談に応じていただかず、議員を通じて再度相談すると応じていただけただという話を伺ったことがある。一人一人が安心して生活できる行政であってほしい。

瑞浪市行政改革審議会開催経過

第1回 令和4年7月12日

- ・第5次瑞浪市行政改革大綱等趣旨確認
- ・会長、職務代理者選任
- ・審議会の運営、スケジュールの確認
- ・第5次瑞浪市行政改革の外部視点による評価・検証のあり方の確認
- ・今後の行政改革の進め方についての説明

第2回 令和4年8月31日

※書面開催

- ・外部評価に関する意見交換
- ・意見書（案）の取りまとめ

瑞浪市行政改革審議会

会 長	古田 成志	(学識経験者)
会長職務代理者	遠藤 俊哉	(瑞浪青年会議所)
委 員	早瀬 邦夫	(連合自治会)
委 員	小島 博和	(瑞浪商工会議所)
委 員	大竹 悦子	(瑞浪市男女共同参画社会推進会議)
委 員	小木曾 みどり	(公募)