

令和元年10月24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

令和元年度第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平成30年度（2018年度）行動計画進捗状況及び令和元年度（2019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、市が取り組む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。限りある行政資源を効率的・効果的な市民サービスに結びつけられるように、常に市民の代表という意識を持って議論し、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。限られた時間、限られた資料での評価となりましたが、委員各位で議論を深めることができたと感じており、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、今回の審議会にて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

住民との協働という観点で多くの住民がボランティアに参加されている実績はあるが数値の実績で終わることなく、さらに質の部分の評価を行うことで、今後のボランティア活動の改善やモチベーション向上のための方策を考えるよう踏み込んでいただきたい。

併せて、各種支援制度の周知を強化し、支援を必要としている人へのPRを確実に実施するとともに、随時内容を見直し、より現状の課題に即したものとブラッシュアップさせて継続支援していただきたい。

### (2) 簡素で効率的な行政運営

効率的な行政運営においては業務委託を推進することは重要であり、広域行政や指定管理者制度などを含めて外部に委託、連携できるところは積極的に推進するよう努められたい。

また、職員の負担軽減及びコスト削減の観点から、AIなどのIT技術を使いこなし、自治体と市民、利用者双方の利便性の向上、手続の簡素化を図られたい。

### (3) 持続可能な行政運営

市の生産性を上げるためには、職員の質の向上や職場の働きやすさなどが問われる部分があると考えます。現状、様々な取り組みを実施されているが、それが職員の就業意欲や生産性につながっているか不明瞭であるため、職員提案制度の活性化、目標管理制度の実施などにより、いかにして職員のモチベーションの向上を図り、働きがいのある職場という意識醸成を図るかが重要と考えます。

## 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】◎1人 ○4人 △1人

#### 【個別意見】

- ・自治会とまちづくりとの情報交換について目標2回に対し1回しか行っていないが、さらなる横の繋がりの強化が必要な時期に入っており、最低2回は実施が必要と考える。防災リーダーを活用した実質的な小さな防災組織の編成・活動に対する支援強化を望む。
- ・ボランティアの参加人数や取組みなどは軒並み目標値に到達している事業が多い。一方、各事業の実施によってそれぞれの事業の質がどのように改善されたかが進捗状況から判断することが難しい。今後は数値の目標だけでなく、事業ごとの質についても随時評価されたい。
- ・さきエールポイント制度について、登録者数の目標値よりも大分下回っている。「地域で高齢者を支える下地づくり」という当初の目的を達成するには、ポイント以外の制度も模索されたい。
- ・市内8地区で夢づくり地域交付金を活用し事業を展開し併せて集落支援制度により人的支援も実施している。域学連携推進により各地区の課題解消と活性化に努めている。しかしながら、高齢者安心支えあいポイント制度について、若干周知不足で目標に達していない状況であるため、おおむね達成と評価とする。
- ・引き続き制度の周知を図らねばならぬもの、また必要としている人に対する確実なPRなどを確実に実行し実施する事が大切だと感じた。取り組みや支援は素晴らしいと感じる。
- ・移住者にとって地域活動が活発なほど地域定着に繋がるが、高齢又は未経験による事故を防ぐ必要がある。
- ・既存の活動の内容を見直し、より現状の課題に即したもののヘブラッシュアップさせて継続支援を図ってもらいたい。例として稲津小学校の子供会が主催するキャンプがある。内容に防災を盛り込み、より充実した内容への変換を市民と行政とで協働で進めていかれたらいいのではないか。

### (1) - ② 指定管理の推進

---

【評価】◎1人 ○5人 △0人

#### 【個別意見】

- ・指定管理制度については、現状23施設が導入されており、定期的な検証や改善も実施され、実態に応じた適切な運用ができるよう改善が図られている。しかしながら、市有体育施設と市有文化施設について依然市直営の運営であり、今後について、直営又は指定管理か明確な判断のもと改善を図られたい。
- ・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、積極的に他施設での指定管理者制度の導入を模索されたい。
- ・文化施設の発展的利用には指定管理者制度導入がよい。

### (1) - ③ 市政情報提供の強化

---

【評価】◎5人 ○1人 △0人

#### 【個別意見】

- ・魅力ある・また開きたくなるホームページづくりを常に心がけていただきたい。
- ・引き続き高齢者でも活用しやすい情報伝達方法の強化に取り組んで欲しい。絆メールはLINEなども活用できれば構築して欲しい。
- ・観光情報の発信について、大河ドラマの放映という観光における追い風が吹いている。観光パンフレットや観光情報を市内だけでなく市外にも積極的に発信する事業・施策を模索されたい。
- ・発信する課により有効な媒体を使っている良い。
- ・個々人の好みが多様化している。均一的な誰にでも訴えかける観光PRではなくターゲットを絞り集中的に内容を特化しPR展開していくほうが良いのではないか。
- ・行政情報発信として、広報・ホームページ及び各分野に特化したメールマガジン等により実施されている。又まちづくり活動については、市役所西分庁舎に専用ブースを設置し対応。今年度からはNHK大河ドラマ「麒麟がくる」明智光秀ゆかりの地を前面に打出し観光情報発信に努めており充分評価できる。

#### (1) - ④ 広聴活動の推進

---

【評価】◎3人 ○2人 △1人

##### 【個別意見】

- ・PRはされているがなかなか市民に伝わっていない現状があると思う。PRの場所・方法等さらに模索されたい。
- ・高齢者の比率が高いため、少数生産年齢層の意見の比重を大きくすべきと思う。
- ・市民アンケートなどは世代別などで設問内容を変えて実施し、市長と語る会などで公表し活用できるとリアルな意見で議論ができると感じた。
- ・市民ニーズを把握するため、市政直行便・パブリックコメント・市民アンケート等々を実施されている。特に「市長と語る会」については、市内各地区及び市内の高校・大学、各種団体で実施し市民の意見を市政に反映させるべく取り組みについては高く評価できると考える。
- ・パブリックコメント制度の活性化について、平成30年度は5件で実施したものの、多いもので意見応募者が2人であった。多くの住民から意見を収集できるほど多様な意見を踏まえた市政に直結するため、意見応募者を増やす取り組みを実施されたい。

#### (1) - ⑤ 外部の視点による評価の推進

---

【評価】◎3人 ○2人 △0人

##### 【個別意見】

- ・総合戦略掲載事業19事業について「産官学金労言」の代表者からなる外部委員が評価し達成状況の検証を実施。行政改革についても外部委員による評価を行い、次年度の取り組みに反映させるべく対応しており充分評価できると思慮する。
- ・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ため、総合計画と行政改革以外でも可能な範囲で外部評価を推進されたい。

#### (2) - ① 業務委託の推進

---

【評価】◎0人 ○4人 △2人

##### 【個別意見】

- ・上下水道料金業務について、目標スケジュールでは実施となっているが実績では未だ

に検討段階である。文化施設4館については、順次業務委託の方向で検討していく方針との事であるが、現時点において、2施設の受付業務のみ民間委託となっているだけである。従って見直し(改善)が必要とせざるを得ない。

- ・安全でおいしい水の確保は、永住者獲得にとって大切な事業である。そのため、市としてしっかりと管理してもらえらるほうが住民としては安心できる。
- ・効率的な行政運営において業務委託を推進することは重要である。しかし、上下水道料金のようにスケールメリットが成立しないと効果を発揮しないものについては、方針に記載されているように一部委託や広域連携の可能性を模索されたい。
- ・上下水道料金業務と文化施設とでは業務目的が異なる。そのことを踏まえての委託が必要と考える。

---

## (2) - ② 計画行政の推進

---

【評価】◎2人 ○2人 △2人

### 【個別意見】

- ・各施策の評価チェックのみで終わってしまっているように思われる。記載内容からはよく分からない。
- ・数値目標で達成度を測ることは重要である。一方、目標達成した結果施策ごとにどのような変化が起きたか質の側面を評価することも併せて重要である。今後、施策ごとの効果を多面的に評価する仕組みの導入を検討されたい。
- ・総合計画の施策ごとの成果評価を取り纏め進捗管理を実施してホームページに公表されており、今後についても同様に実施していく方針との事である。従って問題ないと思慮する。
- ・各地区区長会、地域懇談会も市のホームページにあげていただきたい。

---

## (2) - ③ 組織再編

---

【評価】◎1人 ○4人 △1人

### 【個別意見】

- ・組織上の問題点が見つからなかったとあるが、本当か。組織再編までは必要ないが、内容変更等はあるかと思う。さらなる市民サービス向上に向けての意識改革を期待する。



・10月からの幼児教育・保育無償化の政策を受け、確実に保育部の需要が増加している。既存のスタッフでは短時間労働者による勤務もあるため、午後の保育部の幼児の増加に対応しきれない可能性がある。スタッフの不足はそのまま幼児教育の質の確保の難しさに直結する。幼児教育の質の低下はそのまま小中学校へ影響を及ぼす。優秀なスタッフの確保とともにスタッフ数の確保が急務と考えられる。瑞浪市の次世代を育成するための先行投資として考えていただきたい。

・総合計画ができるタイミングで組織再編を実施するとのことであるが、5年に1回の再編は環境変化が激しい現在においては長いスパンであると思われる。環境変化によって市民ニーズが大きく変化する場合は、短期間での再編も考慮されたい。

・市民ニーズに合わせた組織再編について積極的に実施されており、効率的・効果的な体制作りがなされている。今後についても問題意識を調査し、市民に分かり易い組織編成に努めていくとの話であり問題ないと思慮する。

#### (2) - ④ 業務のシステム化の推進

---

【評価】◎1人 ○4人 △1人

##### 【個別意見】

・多治見市が一部事業で電子入札を導入するなど、インターネットを介して入札を実施するほうが自治体、利用者の双方が効率化という恩恵を受けると推察される。今後電子入札導入を積極的に検討されたい。

・各分野〔契約事務・課税事務・防災情報システム・農道台帳システム・会議システム等々〕について、積極的にシステム化がなされ業務の効率化が図られている。又、今後においても、継続してシステム化に取り組み市民の利便性を図っていく方針であるとの事であり、特に問題ないと思慮する。

・防災情報システムの万一のダウンに備えてのバックアップ体制確立（の検討）。

#### (2) - ⑤ 行政手続の簡素化

---

【評価】◎2人 ○4人 △0人

##### 【個別意見】

・行政手続きの簡素化、窓口配置の適正化は住民サービスの点から必要であり、定期的に見直すべきと考える。

・2019年度取り組みに利用者の意見も考慮するとあるが、当然のことが今まで行われてなかったのか。

・全国的な問題ではあるが、マイナンバーカードの普及率は平成30年時点で11.5%に留まる。住民がマイナンバーカードを所持しないとコンビニエンスストアでの交付という恩恵を得ることができないため、マイナンバーカードの普及という点も随時模索されたい。

・窓口業務について特に問題なかったため変更していないとの話であるが、利用者〔市民〕目線での検討が重要であり、アンケート調査等積極的に実施し簡素化推進を図っていただきたい。又証明書等々のコンビニ交付について、早期に実現できるよう検討をお願いする。

## (2) - ⑥ 事務事業の見直し

---

【評価】◎4人 ○2人 △0人

### 【個別意見】

・事業の趣旨とはかけ離れた意見となるが、総合計画において5年に1度の見直しは環境変化が激しい現在において長いスパンであるように思われる。基本方針を大幅に変更するまでいかなくとも、19事業の評価・見直しはもう少し短いスパンでの実施を検討されたい。

・平成30年度は、総合戦略掲載事業のうち19事業について「産官学金労言」の各分野からの外部評価がなされ、一定の評価がされているとの事である。今後についても内部・外部の評価を継続して実施し、各事業の実効性を高めていく方針であるとの話であり充分評価できると判断する。

## (2) - ⑦ 広域行政の推進

---

【評価】◎2人 ○3人 △1人

### 【個別意見】

・広域行政の推進は今後の瑞浪市にとって必要不可欠な課題である。どのような広域連携が可能なのかを模索し、早い段階で項目化していただきたい。

・広域で連携して観光PRしていくために、瑞浪市のブランディング化をより強化して、瑞浪の良さをより前面に打ち出してほしい。健康を意識する都会の人にとって空気が澄

んでいて植物の香りがする。水が甘く、屏風山の伏流水を取水できる。なども立派な観光資源となりうる。陶器、化石、に加え、名古屋や豊田へのアクセスもよく、永住したくなるような健康的な生活を実現できる魅力をブランディングしていけたらと考える。

・自治体の中には環境保全や税務の面で広域連携を実施している事例もある。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、観光分野など以外でも積極的に模索されたい。

・消防機能の連携について、当初東濃5市での検討を行っていたが、現状、全県共同運用に向けた調査検討がなされているとの話である。然しながら、まだまだ相当な時間を要すると思われ、評価しづらい。観光分野での広域連携は「東美濃地域」の枠組みで実施されおり、この件については問題ない。

・大いに評価する取組みである。

### (3) - ① 公共施設の見直し・再編

---

【評価】◎2人 ○4人 △0人

#### 【個別意見】

・基本方針である公共施設等総合管理計画に基づき、施設ごとの個別施設計画が策定されている。しかしながら、市単工事費の抑制や公共工事でのコスト削減に努めているも、若干目標未達項目があり、更なる推進が望まれる。従っておおむね達成と評価する。

・公共工事はコスト削減だけではなく、高品質の工事を望む。

・施設の老朽化は避けて通れないものであるため、新たな工法を導入することで短期間ではコスト削減効果が薄れても長期的での効果が見込まれるものについては積極的に導入されたい。

### (3) - ② 健全な財政運営

---

【評価】◎3人 ○3人 △0人

#### 【個別意見】

・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、今後も組織全体で過度に緊縮財政を意識した風土にならないように注意されたい。

・財政の早期健全化や再生の必要性に関する健全化比率について、いずれも目標数値を下回り適正な範囲で財政運営がなされているが、前年度と比べ若干高くなっているもの

があり、おおむね達成と評価せざるを得ない。

・介護保険、国民健康保険、後期高齢者医療、これらの事業は市単独では解決できない。国県を含めての問題と考える。

### (3) - ③ 収納対策の推進

---

【評価】◎1人 ○5人 △0人

#### 【個別意見】

・債権整理推進室を設けて情報共有するなど、滞納整理に効果を発揮していると思われる。滞納者の特徴や傾向はある程度共通の部分があると思われるため、市役所内で更に情報共有し、目標値の達成に取り組まれない。

・2名の収納対策指導員により滞納処分強化に努められており、収納率の向上はみられる。しかし、各担当課において若干の未達及び達成しているものの、前年より下回っているところがあり、おおむね達成と評価とせざるを得ない。今後も徴収体制の継続強化に努められたい。

・全庁的に取り組んでいかなければならないが、窃盗・無銭飲食と滞納者は根本的に同じと思うが、法的案件か。

### (3) - ④ 新たな自主財源の確保

---

【評価】◎4人 ○2人 △0人

#### 【個別意見】

・自主財源確保の事業は概ね目標を達成しているが、ネーミングライツの導入など新たな自主財源の可能性も模索されたい。

・瑞浪の魅力発信を積極的に行うことが、他からの財源確保につながると思う。

・自主財源確保の取り組みについて各種媒体にて実施され、件数・金額とも目標を達成しているものの、前年度を下回っている状況。然しながら、ふるさとみずなみ応援寄附金は積極的な広報活動により前年対比大幅な増加ができています。総合的に判断し達成と評価とする。

・活用、利用できる手段は大いに活用すべきと考える。

### (3) - ⑤ 受益者負担の適正化

---

【評価】◎1人 ○5人 △0人

#### 【個別意見】

- ・近隣地域との比較はされていると思うが、個別比較にとらわれることなく、総合的に判断していただきたい。
- ・公共施設使用料の見直しについて、方針に記載されているように、公共施設白書等の資料や他自治体との比較を通して、期限内で積算根拠を明らかにされたい。
- ・ごみ処理手数料、上下水道料金については、適正範囲内であったため、見直しの必要はなかったとの事である。継続して審議会での検討を実施していただきたい。しかし公共施設使用料の見直しについては、3年が経過しているにもかかわらず、未だに検討の段階であり、おおむね達成と評価せざるを得ない。
- ・ごみ袋料金見直し時の旧袋の対応をすべき。下水道敷設地域での未利用者の対策はどのようなか。

### (3) - ⑥ 職員定数の適正化

---

【評価】◎1人 ○5人 △0人

#### 【個別意見】

- ・若手職員数も増加しており定数の面では適切であると思われる。一方、管理職世代の40歳前後の職員数が他世代と比較してやや少ない点に懸念を感じる。
- ・現状、職員定数については、当初より適正人員にて対応されているとのことで、内部評価としては達成評価「◎」としているが、行政規模を考慮し民間レベルに置き換えたらどうか？他市町村と比較したらどうか？といった観点からも検討する必要があるのではないかと思慮する。
- ・2012年4万人都市時からすると職員数は微増している。重点的に取り組んだ課題（学校統廃合）はどのようなであったか。

### (3) - ⑦ 職員資質の向上

---

【評価】◎2人 ○3人 △1人

#### 【個別意見】

- ・正規職員だけでなく、人手不足の現場(幼児教育、小中学校の支援員など)を潤滑に運用するためにも臨時職員への待遇、研修などの充実を図り、他市への人材流出を防ぐことも大切になるのではないか。
- ・研修終了後のアンケートがどういったものか分からないが、レポート提出を義務化し資質向上とともに人事評価対象としたらどうか。
- ・職員の資質向上を図るため各種研修を実施され、ある程度は目標を達成しているものの、前年対比で下回っている項目がある。又、職員の提案制度については、現状、全くなされていない状況でありおおむね達成と評価せざるを得ない。
- ・様々な取り組みを実施しているものの、職員の就業意欲や生産性につながっているかが資料からやや不明瞭である。職員提案制度と評価のつながりや、目標管理制度や多面評価の実施など積極的に検討されたい。
- ・研修は必要。全ての職員にとって「働きがいのある職場」という意識が大切と考える。

## 瑞浪市行政改革審議会開催経過

第1回 令和元年6月24日

- ・委嘱式
- ・第5次瑞浪市行政改革大綱等趣旨確認
- ・会長、副会長選任
- ・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

第2回 令和元年7月24日

- ・第5次瑞浪市行政改革大綱の行動計画進捗状況  
及び取り組み方針の内部評価について審議（意  
見交換）

第3回 令和元年9月24日

- ・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)
副会長	橋本 孝晴	(瑞浪商工会議所)
委 員	伊藤 雅敏	(連合自治会)
委 員	遠藤 俊哉	(瑞浪青年会議所)
委 員	小倉 恭子	(公募)
委 員	藤田 好恵	(公募)