

平成 29 年 9 月 6 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

平成 29 年度第 5 次瑞浪市行政改革に関する意見書

本会議において、第 5 次瑞浪市行政改革大綱の平成 28 年度行動計画進捗状況及び平成 29 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

今回、瑞浪市の行政改革について、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。私たちは、市の様々な行政改革に関わる取り組みについて、常に市民の代表という意識を持ち議論しました。限られた時間内で評価をしなければならなかったため、十分な議論ができなかったことは悔やまれますが、評価方法も含め、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、今回の審議会ですべて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

行政と市民が更なる連携を図ることは大変重要であり、そのための市民ニーズを吸い上げる部署、市民相談に即座に対応できる部署等（市民窓口課、市民サービス課など）の設置を提案する。

市民からの「よくある市民相談」、「よくある市への提案・意見・クレーム」などをデータベース化し、職員が情報を共有できるシステムを構築することを提案する。それらの情報をもとに、部署間の連携を深めることにより、市民サービスの向上につながるものとする。

市政情報提供の強化では、市民団体間の情報共有を促し、市政情報提供についても市民団体の協力を得ることを提案する。

公共施設の維持管理に関する里親制度の名称変更と制度の拡充を提案する。

### (2) 簡素で効率的な行政運営

環境の変化に迅速に対応すべき事業は、行動計画を前倒しするなどスピード感をもって臨むことを提案する。

委託業務の推進については、担当課がそれぞれで進めるより、市の業務全体を調整し、業務の中核部分は市の職員が担っていけるような調整機能を持つ部署を設けることを提案する。

### (3) 持続可能な行政運営

行動計画では、コスト削減などについては十分な取り組みが見られる一方で、税収を上げる取り組みがあまり見られない。市は起業のチャンス拡大などについても手厚い施策を実施しているので、今後、更に農業の6次産業化の推進を図るなど、税収そのものを上げる取り組みを行うことを提案する。

## 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
「△」 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】

- ・全体的には、今後の行動計画は現状どおり進めていただきたい。
- ・様々な行事に市民が参加することは、地域の連帯感を醸成するために多大な効果があるが、活動が一部の人に限定されている傾向がある。事業参加者数という数値だけに焦点を当てるだけでなく、実態を反映させる取り組みを検討していただきたい。
- ・「自治会などと連携した事業」の実績が目標を大幅に上回っている(+22.4%)ため、大幅に増加した要因を整理してから目標参加者数の見直しも検討していただきたい。
- ・全市民が何がしかのボランティア等に参加できるような制度設計を検討していただきたい。
- ・地域によっては中学生ボランティアを募集している。イベントへの参加により、縦・横のつながりも出来て人材育成になると思う。支援員の情報交換会は上期・下期に年2回は行い、課題解消につなげていただきたい。
- ・市民活動補償制度、集落支援員制度を活用し安心してまちづくり活動ができる体制が整っている。併せて夢づくり地域交付金制度等々、人的支援・財政的支援が図られている。また創業支援の取り組みも会議所・金融機関・市役所との連携により実施しており、創業支援補助金も他市町村と比べ充実している状況であり評価できる。
- ・市民活動補償制度の実施について、公益性のある活動には事故等はつきものであるため、市民活動補償制度の実施は市民活動団体の活動の後押しとなる素晴らしい制度だが、制度自体が知られていない。市民団体に向けてもっと周知していただきたい。
- ・地区の課題解消と活性化を図るとの名目で集落支援員制度が導入されたが、今のところその活動内容が明確になっていない。定期的に支援員の研修を実施していただきたい。
- ・集落支援員制度について、次年度の取り組みの情報交換の場は何回設けるのか。明確に目標を定めていただきたい。
- ・実効性のある自主防災組織の育成について、災害に対する意識は高いので、もっと周知して市民による防災リーダーをつくるべきだと考える。
- ・実効性のある自主防災組織の育成において、今後の瑞浪市内の防災を考えた際とても大切な事業である。しかし、人口に対して、年間の参加目標人数の割合(0.37%～

0.63%)と低いので、この目標値を上げたい。そのためには、市民が参加しやすい日にちの設定、託児などの工夫が必要と考える。

- ・高齢化のため、孤独死などが社会問題化されているので、各団体との情報交換は重要である。食生活改善についても各地区で必ず実行し、住民一人ひとりの食への意識を高めていただきたい。

- ・住みよい環境整備の促進について、事業参加人数の割合を各地区で表すべき。土岐川清掃等は陶地区などの参加率は低いはず。各地区の取り組みの温度差があるのであれば、それを考慮して内容等を考えていただきたい。

- ・各地域で環境保全を推進し、移住・定住者を増やしていただきたい。

- ・土岐川清掃は各地区によって参加する人がバラバラであるため、大湫・稲津・陶等もう少しボランティアを募集してはどうか。

- ・創業支援計画推進事業については、新事業を検討する事業者や個人事業主にとって、一步を踏み出す素晴らしい事業である。

- ・観光ボランティアとの連携において、市内はもちろんのこと、東濃地区、県内の歴史や文化を中国語、英語でガイドできる人材を育成し、広く世界からの観光客集客をするよう工夫できないか。

- ・観光ボランティアとの連携について、国内でなくインバウンドなどの海外観光客を見込んだ場合、こうした取り組みは本当に重要である。大湫の中仙道は海外の方が歩くツアーが既に実施されており、観光名所として世界に発信されている。10年先を見て人材育成として積極的に実施していただきたい。

- ・瑞浪市にはとても良い観光資源がある。地元のボランティアによる整備・保存などの推進、ボランティアガイドの教育など集客につながる事業をしていただきたい。

- ・観光地域活動への支援について、QRコード看板がどの程度リンクされ活用されたかを実績数値として出してはどうか。

- ・商工会議所との連携について、窓口は多いほうがよい。1部署の1人がもつ情報は限られているが、こうした連携により多くの情報が相談者に入り、部署間の情報共有にもつながる。素晴らしい事業であると考え。

- ・焼き物製作の指導者育成と活動支援について、あと10年もすれば、技術をもつ現在の主メンバーは引退される。今すべき課題の解決策の1つであり素晴らしい事業である。

- ・焼き物伝統文化については、市内に経験者・技術指導できる方が多くみえる。興味を持っている人が多いので、技術を学び次の世代への育成につなげていただきたい。

・里親制度参加者の拡大について、素晴らしい事業だと考える。市内各地区の高齢化に伴い 10 年待たずに地域の環境保全の取り組みは危機的な状況になるだろう。負担増は移住定住の足枷になる。10 年先を見て、こうした取り組みをもっと P R して参加を募るべき。里親制度という名前は分かりづらい。変えた方がよい。

#### (1)- ② 指定管理の推進

---

【評価】 ◎0 人 ○5 人 △0 人

#### 【個別意見】

・指定管理の更なる推進という方向性そのものは特に問題ないため、各課で適切に実施していただきたい。ただし、次年度以降が「運用」になっている取り組みは、PDCA サイクルに沿う形でスケジュールを見直していただきたい。企画政策課が中心となって、市内で指定管理のノウハウを共有できる体制を一層推進していただきたい。

・メリット・デメリットの判定は委託施設ごとに判定すべきで、全体的な評価は出来ない。

・指定管理者制度については、殆どの施設が適正に実施されていると思われるが、一部の施設で今後検討を要するものがある。指定管理者選定については、多方面からの委員による指定管理者選定委員会を実施し、適切に運営管理できる事業者を選定しており、現状のところ問題ないと思われる。

・指定管理者制度の適切な評価の実施について、評価を適切に下すには、財政面だけでなく施設の運用に関して有識者や専門家(中小企業診断士・コンサルタント等)でないと”適切”には評価は下せないと考える。それが無理なのであれば利用者などからの意見をヒアリングして現場の意見を聞く必要があると思う。

・業務の委託は行うべき。課題は多く、雇用契約・人件費・管理責任など翌年度への変更課題として効率的により良い運営をしていただきたい。

・事業の目標が具体的に示されないと内容がわかりづらい。民間へ委託して、具体的にどのように運用されるのか知りたい。

### (1)- ③ 市政情報提供の強化

---

【評価】 ◎2人 ○3人 △0人

#### 【個別意見】

- ・会議内容を議事録等で公開することは、市政の透明化を図るという点で非常に意義があるので、今後も継続していただきたい。広報活動も IT 関連の取り組みは充実しているが、デジタルデバイドに陥らないように既存の広報を充実させる取り組みも併せて検討していただきたい。
- ・イベント情報等は、野立て看板の利用も考えるとよい。
- ・附属機関・懇談会等々に関する基本方針を制定され、行政情報の発信として広報・ホームページ等々で実施されている。また分野毎に特化したメールマガジンによる発信もされている。ただし、一方的な発信に留まっている。今後においてはフェイスブックの活用も積極的に実施を検討していただきたい。
- ・ホームページの充実については、管理をする上で変更後の閲覧数等、具体的な数値をもって判断すべき。
- ・市政情報については、高齢者は広報、若い方はホームページで情報を取り入れる。ホームページの閲覧数・アクセス数を見直し若い人の関心を集め、子育て世代にはメリットを充実させ市民のための市政情報が提供できると良い。
- ・市民に対する情報提供のみならず、全国から定住してくれそうな人々へも情報を拡散するのであれば、SNS をもっと上手に活用する必要があるのではないか。

### (1)- ④ 広聴活動の推進

---

【評価】 ◎1人 ○2人 △2人

#### 【個別意見】

- ・活動を多様化したという実績はあるが、「市長と語る会」で目標値を下回っている。市民への周知が十分でないかと推察される。まずは活動の周知に努めていただきたい。「分かりやすい広聴活動」がどのようなものを指すかが曖昧であるため、その概念を再検討した上で行政運営にどのように活かすかを検討していただきたい。
- ・苦情や様々な相談の内容を分析し、将来的に庁内で情報を有効活用できるようにデータベース化して保存することを提案する。
- ・色々な方法で広聴活動に努めるとともに、市長自ら様々な会合に参加され市民の声



に耳を傾けられていることは高く評価できる。今後の取組として、市民の意見・問合せ、苦情等々の窓口を一本化して対応し、特に苦情は職員全員が共有できる様データベース化すると良いと思う。

- ・市長と語る会の実施について、現状を知る各部の課長・部長が1名でも出席して市民の声を聞く機会を設けるべきだと考える。

- ・市民ニーズを把握するのであれば絶対に”市民なんでも窓口課”をつくるべき。窓口に来る市民の相談や市民のクレーム、意見なりをデータベース化すべき。そうすることで、市民が何を求めているのか、どういう理由で市役所に来るのか統計から分かる。それこそ一番の公聴だと思う。現状では一過性で本質的な解決策になっていないのではないかと思う。

- ・住み良い町として窓口を一本化させ総合窓口を作り市民がアクセスしやすくすると良い。相談・悩み・苦情などデータベース化する。市民の関心の高い所はコメントがくる。役所はその場凌ぎの対応が多い。小さなことでも親身になって相談できる窓口があると良い。消費生活相談に限らず、3市1町の広域で専門家がいるような広域窓口を作ってはどうか。

- ・市長と語る会は「何を話したらいいか？」という声を良く聞く。もっと気軽に参加できるようになると良い。市長と話しても現実化されていないともよく聞く。

- ・いじめについては子ども110番を作ってはどうか。

- ・瑞浪コンシェルジュとして、ホテルのコンシェルジュの様に何か困ったときにここへ行けば良いという窓口を1つ作って欲しい。市民への大きなサービスとなりうる。市民の悩み苦情をデータベース化し、活用していく。

#### (1)- ⑤ 外部の視点による評価の推進

---

【評価】 ◎4人 ○1人 △0人

#### 【個別意見】

- ・方針通りに実施しているので特に改善を要する点はない。今後も拡充を前提とした上で、これまでの評価活動のフィードバックを行い、次年度以降の更なる改善につなげていただきたい。

- ・外部の視点による評価が「出来た・出来ない」の判定は出来ても、評価の判定はできない。

・総合戦略掲載 12 事業について、「産官学金労言」の代表の委員による評価と意見を取り入れている。平成 29 年度は本行政改革審議会において外部評価を実施していくものであり、特に問題ないと思われる。

・外部視点の意見は必ず残して、後任の方が見て分かるようにするべき。それこそデータベース化して公開する。

・短期間で行わなければいけないのでうまく出来ない。行うときも作るときも外部の人をいれ、データベース化して改善する。より良くなるために次年度につなげて欲しい。

・外部の人が政策に対して、興味・関心を寄せるととてもいい機会となる。

## (2)- ① 業務委託の推進

---

【評価】 ◎0 人 ○4 人 △1 人

### 【個別意見】

・各課の案件で業務委託を行っているため、市全体での業務委託の取り組みが今後共有できない恐れがある。指定管理全般(評価の実施)や広域行政を企画政策課が担当しているように、業務委託も全般的に管理・担当する部門を設けていただきたい。

・行政が自ら行わなければならない事務を除き、どのような業務を民間に任せた方が効率的・効果的かの仕分けをしてアウトソーシングを推進していけば行財政改革は推進される。指定管理者制度の評価次第ではあるが…。

・一部の業務については民間業者に委託し効率的な取組がなされているが、まだまだ業務によっては民間委託した方が良い業務があると思われる。従って業務の効率化、費用対効果等々を検討の上、移行できるものは早期に実施していただきたい。

・業務委託によりスリム化し、サービスの向上・人員削減など計画的に補充のバランスをとりながら人材育成も行っていたいただきたい。

・幼稚園の給食委託では、食の安全・食べ残しの減少、郷土料理を取り入れた食育の推進をお願いしたい。

## (2)- ② 計画行政の推進

---

【評価】 ◎2 人 ○2 人 △1 人

### 【個別意見】

- ・方針通りに実施、および今後の計画を策定しているので特に問題はない。なお、ホームページから第6次総合計画のページを探し出すことが困難だった。
- ・第6次総合計画の施策ごとの進捗状況の評価については、「施策ごとの事業評価委員会」などで実績評価を検証すれば有効的であると考ええる。
- ・総合計画の施策ごとに成果・評価を取りまとめ、その進捗状況を管理し経緯等々をホームページにて公表されているが、市民が理解しているかと考えると、ほど遠い状況であると感じている。非常に難しいとは思いますが、今後について市民に如何に理解して頂けるか工夫していく必要があると考ええる。
- ・第6次総合計画の進捗精査する委員会を作るべき。施策評価の実施については、これから始まることなので評価は△とする。
- ・各部署で計画的・効率的に行うために外部からの管理と各部署での管理をすると良い。

### (2)- ③ 組織再編

---

【評価】 ◎3人 ○1人 △1人

### 【個別意見】

- ・方針通りに実施しているので、今後の基本的な方針を改善する必要はない。しかし、「市民ニーズに合わせた組織再編」と述べているが内部調査のみで再編の判断を行っているため、外部からの意見を参考にする仕組みを構築されたい。
- ・縦割り行政を続けている限り組織の見直しが必要となる。
- ・市民ニーズに合わせた組織再編のため調査・整理を実施し、効率的・効果的な体制を整えたとのことであり評価できるものと判断する。今後も継続的に見直しを実施されたい。ただし市民からの意見・苦情等々については、窓口を一本化する必要があると思う。仮称「市民サービス課」等の創設を提案する。
- ・市民ニーズに合わせた組織再編については、市民ニーズに合わせるのであれば、相談する窓口をつくり1本化する。様々な情報をデータベース化する必要がある。
- ・まちづくりをつくった組織の見直しをして簡素化すると良いと思う。
- ・障がい者・高齢者の家庭に困り事の相談所のような窓口があってもいいと思う。ここへ電話すれば解決するというような窓口を作っていただきたい。

## (2)- ④ 業務のシステム化の推進

---

【評価】 ◎4人 ○1人 △0人

### 【個別意見】

- ・方針通りに実施しているので、今後の基本的な方針を改善する必要はない。ただし、過度にマニュアル化を進めるとマニュアルを作成する行為自体が非効率を招く恐れ、およびマニュアル以外の業務への対応をどうするかという問題が発生する可能性があるため、適宜現場の声を吸い上げるようにシステム化を推進されたい。
- ・先進的な他市町村と情報交換をすることにより、システム化の推進は進行すると推察する。
- ・各分野において事務のシステム化に積極的な取組がなされており、業務の効率化が図られているとのことである。今後についても継続して取り組んで頂きたい。そうすることにより利用者〔市民〕の利便性が更に充実できると思われる。
- ・市民の相談・クレームなどもデータベース化してシステム化することが業務の効率化につながるし、市に対する満足度の向上につながると思う。

## (2)- ⑤ 行政手続の簡素化

---

【評価】 ◎1人 ○3人 △1人

### 【個別意見】

- ・(2)-③と関連するが、窓口配置を行うにあたり外部、とりわけ利用者からの意見を吸い上げる仕組みを構築していただきたい。コンビニ交付については、既に428市区町村で住所地の証明書交付、及び122市区町村で本籍地の戸籍証明書交付を行っている。<https://www.lg-waps.jp/index.html>したがって、検討期間を目標より短縮して実施していただきたい。
- ・まず、「マイナンバーカード」の普及の促進を図る必要があると思う。
- ・窓口業務について、特に問題がなかったため変更していないとのことであるが、色々な角度から検討することも必要ではないかと思う。利用者〔市民〕の利便性を最優先し更なる検討を期待する。
- ・マイナンバーカードのメリットの情報が提供されていない。もっとマイナンバーを普及させる。若い方は便利だが、年配の方はメリットが見えない。自分で個人情報を

守らなければいけないのなら、使用しないという方も耳にする。

## (2)- ⑥ 事務事業の見直し

---

【評価】 ◎3人 ○1人 △1人

### 【個別意見】

- ・今後の方針自体は記述通り進められたい。しかし、外部評価を含む「評価の見直し」だけが「事務事業の実効性」に直結するわけではないため、他の方策も検討されたい。
- ・直接その業務についている人でないと判断できない。常に職場の中で事務改善の知恵を出し合い実行していくこと。
- ・第6次瑞浪市総合計画に基づき、人口減少の歯止め及び地域活性化を目指す目的で、瑞浪市まち・ひと・しごと創生総合戦略を策定し取り組みされており、その効果検証について外部評価も実施し、市政に反映されている状況であり、評価できる。
- ・事業評価の実施について、外部委員を積極的に取り入れるべき。その先駆けのため△。現状のやり方では、時間も無い上に事務的すぎて意味を成しているかが疑問。進捗や検証する委員会をつくるべき。
- ・外部の意見を取り入れ改善できるところは改善し住みやすい町にしていきたい。

## (2)- ⑦ 広域行政の推進

---

【評価】 ◎3人 ○2人 △0人

### 【個別意見】

- ・方針通りに実施しているので特に改善を要する点はない。今後も様々な分野で企画政策課が広域行政を模索し、市単独で行うより効率的に運営できる場合は積極的に導入を検討していただきたい。
- ・相談窓口の広域化、東濃3市で職員の人事異動も含め、市民サービスの一元化を実現していく。
- ・広域連携については、各事業において積極的に実施されている状況であり特に問題ないと思われる。ただし、観光事業については、観光協会の立ち位置が他市町村と比べ遅れている様に思われる。観光振興を積極的に取り組んでいくのならば、社団法人

化し独立したものにしていけるべきであると思慮する。

・観光の広域化について、瑞浪という小さな枠組みではなく、東濃という枠組みでも観光を考えることは必然。実際の意見として観光客が1日を過ごすには瑞浪だけの観光では無理である。素晴らしい事業であるが、具体性に欠けているように感じる。東濃ぐるりん観光事業のような大局的な事業は課単体ではなく、関連する課から出向形式で新たな委員会や準備室という別組織体制を作るべきである。商工会議所など、関連組織を巻き込むのも大切だと考える。

・5市1町で職員の交流を多くし広域で連携し良い結果を出す。地域の交流では縦割り・横割りはしないで情報を共有すると良いと思う。

・岐阜市を中心としたイベントプログラム「長良川おんぱく」や多治見、土岐、瑞浪を中心とした「美濃焼こみち」のイベントプログラムを比較し、おしゃれでワクワクして、豊かになれる観光プログラムの推進を市でも取り組んだらより良くなるのではないか。

### (3)- ① 公共施設の見直し・再編

---

【評価】 ◎3人 ○2人 △0人

#### 【個別意見】

・方針通りに各取り組みが実施されており、かつ軒並み目標値を上回っているため特に改善を要する点はない。しかし、目標が「施設の長寿命化」であるため、目先の事業費の削減に注力するのではなく、目標達成のためには多少の費用増加もやむを得ない点も考慮されたい。例えば「都市公園にかかるコスト」のみ実績が目標を下回っているが、(1)-①の「里親制度参加者」の拡充につながるのであれば、やむを得ないと思われる。

・里親制度を利用した「施設見守り隊」を編成し、施設の長寿命化と予防保全に努めることを提案する。

・公共施設の管理運営の基本方針「公共施設等総合管理計画」を策定、更に個別で具体的な「個別施設計画」も策定し、施設の最適化と維持可能な財産運営を目指しているとのことであり、今後も継続して実施していただきたい。

・公共施設等総合管理計画の策定・推進について、人口減少、超高齢社会になるだろう瑞浪においては、非常に大切な事業だと考えるが、具体的なことがこの資料では分

からない。公共施設の管理運営方針は、市民などの意見や専門家などを交えて 10 年 20 年先をみて考えないと運営ができなくなる。その点はどのように考えているか。

・6 次産業として一般企業とファンド化させ活性化させる。農業に興味のある若者を定着・移住してもらえらるような組織をつくる。食の安全とコラボして瑞浪で作った器を使用できるといいと思う。

### (3)- ② 健全な財政運営

---

【評価】 ◎3 人 ○2 人 △0 人

#### 【個別意見】

・各取り組みにおいて財務削減効果が出ていたり、削減できなくても目標値を上回る実績を出しているため、財務の健全化を図ることができている。介護関係や高齢者の事業は社会情勢を鑑みても繰出金の増加はやむを得ないが、28 年度実績で目標を大幅に上回る成果を出したため、今後の目標値の見直しを検討していただきたい。

・道路等種々な設置物の保全管理の徹底をお願いしたい。

・財政早期健全化や健全化比率については、いずれも目標値を下回っているとのことであり、健全な財政運営がなされている。現在、瑞浪北中学校建設により基金の活用、縁故債の借入が今後発生すると思われ、将来に過度な負担とならないよう努めて頂きたい。

・限られた財政で新しい場所を作る。次世代への負担にならないようにすること。また、今まで使用していた場所の有効的な活用方法を見つけること。

・他の介護施設やボランティアからの情報を多く取り入れ少しでも使用しやすく楽しい居場所作りをしていただきたい。

### (3)- ③ 収納対策の推進

---

【評価】 ◎1 人 ○3 人 △1 人

#### 【個別意見】

・各取り組みの現年収納率および過年度収納率も軒並み目標値を上回った実績を出している。総務省自治税務局による「地方税における徴収対策について」（平成 29 年 3

月)で、某自治体が納付の態勢(コールセンター)により1%徴収率を上げる取り組みを事例として取り上げていた。したがって、現年収納率で実績値が目標を下回った取り組みは、他の自治体と比較すると改善を要する場合もあると思われる。3つの取り組みで過年度収納率が目標値を下回っているため、過年度収納率を向上させる方針も併せて検討していただきたい。

- ・職員の勤務時間を見直し、閉庁日である土曜日・日曜日にも徴収体制を拡大して個別訪問による催告をすることを提案する。

- ・滞納者への督促、処分強化について、収納対策指導員による継続的な取組がなされ、その成果が現れ収納率の向上は図られているとのことであるが、過年度分について若干目標数値を下回っており、更なる督促強化をしていただきたい。

- ・滞納分の処理は、支払うことが出来るのにその気のない人と、生活苦で支払えない人がいる。現状を観察し無理のないようにしていただきたい。

### (3)- ④ 新たな自主財源の確保

---

【評価】 ◎0人 ○4人 △1人

#### 【個別意見】

- ・方針通りに実施しているので、今後の基本的な方針を改善する必要はない。ふるさと納税やバス広告が目標を下回っているため実績を高めようと取組の強化を模索しているが、あくまで「持続可能」が主目的であるため、実績以上にコストがかかるという現象に陥らないように注意されたい。

- ・「税収の増大」 企業の誘致活動のためには用地を確保することが重要課題である。むしろ、当市の立地条件から考えると「農業の普及」に着目すべきである。この地域は交通の便もよく、農業に親しんできた人が多く、豊かな農地もあるが、この資源を使って何を作付すべきかが示されていないので宝の持ち腐れとなっている。市も農協とタイアップして地元「農業の育成」にもっと人材と資金を投入すべきである。それによって、若者の就業の場が確保され、高齢者も年齢に関係なく農業に従事出来るようになり、未来に希望が持てる魅力的なまちにすることができると考える。

- ・広報に広告を募る。

- ・遊休不動産の売却・活用

- ・市税以外の自主財源確保に努めているものの、各項目について目標数値を下回って



おり、更なる取組強化が望まれる。平成 29 年度において、ふるさと納税の取組強化がなされており、今後に期待ができると思慮する。

・ふるさと納税については、社会的に返礼品が問題化している。実績が少ないが魅力はあるのか。瑞浪が PR できているか。

・高齢化が進み、自分で運転できない人・免許証返納者に伴う足代わりとして充実したバスの運用を望む。返納者には各地区の交通安全協会から返納金 1,000 円が支払われる。

・市の財産である豊かな自然(水質のきれいな水、里地・里山)を活用し、6次産業を推進するのはどうか。意識ある人々は、食の安全、健康にとっても大きな価値を置く。経営の多角化により、市内にある田畑を活用した新たな雇用が生まれ、定住者の促進にもつながるのではないか。市内にあたりまえの様にある資源に付加価値を見出し、新たな財源として活用すべきだと考える。参考：ハイランドファーム東濃

### (3)- ⑤ 受益者負担の適正化

---

【評価】 ◎2人 ○3人 △0人

#### 【個別意見】

・方針通りに実施しており、かつ目標を上回る実績をあげているため、今後の基本的な方針を改善する必要はない。定量的な数値もしくはより具体性をもって事業を評価できることが望ましい。

・市民全員が何らかの活動に参加できる仕組みを作り呼びかける。

・公共施設使用料の見直しをするため、当該施設に係る維持管理費の検討を行ったものの、見直すまでには至らなかったとのことである。今後について消費税率引上げ時までには受益者負担の適正化に向けた見直しに取り組んでいただきたい。

・水道料金・下水道料金・ゴミ袋代金など一般家庭の負担が少なくなるようにしてほしい。消費税の引き上げに伴う見直しは？

・一枚あたりのゴミ袋(大袋)は多治見市：50円、土岐市：8.6円、恵那市 32.4円、瑞浪市 37円。値上げすれば不法にごみは捨てられる。瑞浪には大手企業が少ないため難しいか。

### (3)- ⑥ 職員定数の適正化

---

【評価】 ◎3人 ○2人 △0人

#### 【個別意見】

- ・瑞浪市と人口数が近似の市（米原市、雲南市など）も職員数が400人前後であったため、瑞浪市は適正であると思われる。方針通り進めていただきたい。
- ・定数の適正化より、業務内容により人材の配置を縦・横、柔軟に決定出来るようにすれば業務改善は進展する。
- ・業務の効率化、システム化により適正人員配置に努めてきたとのことであり、現状、適正人員目標の範囲内で維持されている。しかしながら、今後定年延長という大きな課題があり、それに向けた対応が急務になってくるものと思われる。
- ・定員管理の適正化：行政手続きの簡素化による外部委託など、外部委託できるものはアウトソーシングする方向でいくべきであるとする。
- ・指定管理・業務委託など、定年退職者の再雇用し安定した行政にしていきたい。

### (3)- ⑦ 職員資質の向上

---

【評価】 ◎3人 ○2人 △0人

#### 【個別意見】

- ・一部目標値を下回っている取組もあるが、方針通りに実施しているので特に改善を要する点はない。今後も参加者の増加及び多様な研修を実施できるようにしていきたい。
- ・職員一人一人の自覚にある。地域の一員として地域活動に率先して参加することにより資質の向上に努めてほしい。
- ・専門家を招聘して、全職員対象の公務に対する心構えなどの研修を実施する。
- ・職員の資質向上に向けた各種研修を実施されたとのことであるが、問題なのは職員一人ひとりの取組姿勢が最も重要であると思う。従って、いかに職員がモチベーションを上げることと、併せて働き甲斐のある職場・研修制度・人事評価制度の確立をしていく必要があると思慮する。
- ・職員提案制度の活性化：素晴らしい事業であった。若い視点での議論は必ず新しい発見につながるし、何より”楽しそう”と感じさせるには若いメンバーが必要。

従来の研修ではなく、未来の瑞浪市を創る育成プランをつくるべきである。若手の職員が楽しく資質向上ができるための研修（ワークショップ形式）を予算をつけて長い目でみて行うべき。

- ・虐待・家庭内暴力・いじめなど社会的に問題化されている。内部・外部にとらわれない研修をして職員の質の向上をしていただきたい。女性も働きやすい職場にしていきたい。

- ・チャレンジ研究生による各地区のまちづくりにイベント企画を提案し、市民で参加し楽しめるといいと思う。

- ・市役所でのカウンターは市民が来ても気持ちよく迎えらるか。デスクの上や引き出しの中は整理整頓できているか。不要な物、無駄がないように生産性をあげることが望む。

## 瑞浪市行政改革審議会開催経過

第1回 平成29年6月26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 平成29年7月12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 平成29年8月1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	田中 定	(連合自治会)
委 員	橋本 孝晴	(瑞浪商工会議所)
委 員	伊藤 弘典	(瑞浪青年会議所)
委 員	梅村 暁美	(公募)
委 員	藤田 好恵	(公募)