

(参考)

令和5年度行政改革審議会
取りまとめ資料

令和5年10月10日

瑞浪市長 水 野 光 二 様

瑞浪市行政改革審議会
会長 塚 本 真 之

令和5年度第5次瑞浪市行政改革に関する意見書

第5次瑞浪市行政改革大綱の令和4年度（2022年度）行動計画進捗状況及び令和5年度（2023年度）取組み方針に関して、本審議会におい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おいて、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。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。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、協働による行政運営の中で概ね計画どおり実施できていると評価する。

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。引き続き、多様な情報収集に努めると共に、効果的な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を評価する。

業務委託の推進やA I、R P A等の積極的導入等により、コスト削減や職員の負担軽減に努めていただきたい。ペーパーレス化については、その実現は容易ではないが、更なる努力が必要である。

申請手続きのオンライン化や証明書のコンビニ交付については、着実に進めてほしい。

(3) 持続可能な行政運営

市の財政は、実質公債費比率、経常収支比率を見るに健全に運営されていると評価できる。ふるさと納税については、さらなる増額を期待したい。

職員の研修制度について、新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことを受け、今後積極的に開催、受講されることを期待する。

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】

- ・協働による行政運営の中で、住民団体等の活動推進については、概ね計画どおり実施できていると評価する。
- ・実効性のある防災訓練の実施や、救命率の向上を目的とした救命講習の実施については、コロナ禍の影響はあるものの命を守るための取組みであることを考えると、目標に掲げる参加人数を達成できるように工夫が必要である。
- ・市内 8 地区にて夢づくり地域交付金を活用して様々な事業が実施されている。参加者は、コロナ以前と比較し、少ない状況であるが、様々な組織団体との連携に取り組むなど、積極的な活動は評価できる。一部の活動は web の活用を検討する余地がある。
- ・自治会やまちづくり推進組織の情報共有等に当たっては、大学講師ではなくモデルとなる地域の方の話を聞く方が効果的であったと思う。
- ・コロナ禍により令和 2 年から地区活動やボランティア活動が減った。コロナが落ち着いた今も、活動が省略されることが多く、つながりが薄れていると思う。
- ・集落支援員は地域の実情に応じて活動するとあるが、一定の業務マニュアルが必要である。また、重要な役割を担うため、正職員が望ましいのではないか。
- ・公共施設維持管理里親制度について、参加者の負担軽減のため、草刈り機を提供できないか。
- ・実施状況と目標が合っていない項目がある。直近の実施状況等を鑑みて、目標を再設定すべきではないか。

(1) - ② 指定管理の推進

【評価】◎ 2 人 ○ 3 人 △ 1 人

【個別意見】

- ・公の施設の指定管理の推進については、費用対効果を適切に判断し、計画・実施されたい。
- ・指定管理者制度の評価を定期的実施していることを評価する。その評価をもとに、引き続き適切な運営・検討を期待する。
- ・第三者による評価を実施すべきではないか。
- ・高齢化により斎場の予約が取れず待機が必要な自治体もある。斎場に指定管理者制度導入を検討する際は、スムーズな運営についても検討してほしい。

(1) - ③ 市政情報提供の強化

【評価】◎5人 ○1人 △0人

【個別意見】

- ・市政情報提供については、概ね計画どおり、またそれ以上に実施できていると評価する。今後、さらに広報やホームページの充実や見やすさ・分かりやすさ等に留意し取り組んでもらいたい。特に、生命にかかわる情報（防災、避難場所等）や財産の保持（詐欺や窃盗等）に関わる内容については、さらなる充実を期待したい。
- ・コロナ禍のため、市が開催する会議等は書面又はオンラインで行われ、内容はホームページ等で周知されており、市民との情報共有に積極的に努めていると思う。ただし、5類に移行したため、今後の会議については、感染防止を心掛けつつ検討してほしい。
- ・Instagram等、公式SNSに積極的に投稿がされており、市の活動をより知ることができるようになったと感じる。
- ・広報が月1回になり、内容は充実したが、盛り沢山すぎて読みきれない方も多いと思う。
- ・広報は自治会加入者へは全戸配布されている。費用対効果の面からも、各種施設に設置する部数を減らすべきではないか。
- ・SNSは、アナログ世代は活用できないということを忘れないでほしい。
- ・ホームページ等で情報発信をしても、高齢者はスマホでは画面が小さく見づらいし、パソコンを持っていない人もいる。各コミュニティセンター等に誰もが使えるパソコンを設置し、操作方法を教える支援はできないか。
- ・多様な情報発信も必要だが、要点をまとめたもの（これだけ見ておけば大丈夫、というもの）を作成し、広く示すことも必要ではないか。

(1) - ④ 広聴活動の推進

【評価】◎3人 ○3人 △0人

【個別意見】

- ・広報活動の推進については、計画どおり実施されていると評価する。特に、令和4年度にはパブリックコメントを9件実施するとともに、「市長と語る会」を10地区で開催するなど、市民の声を聴取する多様な取り組みを行っていることは評価できる。引き続き、各事業の充実を図っていただきたい。
- ・市政直行便やSNS等々により市民の声を積極的に収集している。今後も情報収集を継続すると共に発信についても期待したい。

・一部の関心のある人の意見しか収集できていない。より広く意見を募る方法を模索する必要がある。

・市長と語る会、学生と語る会といった取組みは、とても良い。

・市政直行便は何件ほどの意見が寄せられているか。

(1) - ⑤ 外部の視点による評価の推進

【評価】◎3人 ○3人 △0人

【個別意見】

・外部の視点による評価の推進については、「総合戦略評価」ならびに「行政改革の評価」ともに計画どおり実施されていることを評価する。こうした外部の委員から示された意見を今後の行政運営に生かしてもらいたい。

・総合戦略の事業評価について、国の「地方創生関係交付金」を活用した事業を優先して選定し、「産官学金労言士」の代表となる各委員により2次評価を行い、庁内で共有し取り組んでいることは、高く評価できる。

・外部委員を選定する際は、多様な立場の方を選定すべきである。

(2) - ① 業務委託の推進

【評価】◎1人 ○5人 △0人

【個別意見】

・業務委託の推進について、上下水道の料金業務等委託事業については、長年にわたり検討がなされているが未だ実現に至っていない。しかしながら、導入に当たっては関係する行政機関と連携し、慎重に進めることが望ましいと考える。文化施設の窓口業務については、引き続き、適切な運用を行うとともに、適宜見直しを行うようにされたい。

・上下水道料金業務棟委託事業について、水道広域化推進プラン及び汚水処理の広域化・共同化計画が策定されたとの事であるが、依然、検討段階であり、早急な進展を望む。

・業務委託は、簡素化で良いが、信頼のおける業者に委ねることが大切である。

(2) - ② 計画行政の推進

【評価】◎4人 ○2人 △0人

【個別意見】

・計画行政の見直しについては、ほぼ計画どおり実施していることを評価する。なお、

令和５年度に「実施・計画見直し」を行う事業がいくつかあるが、適切に行われるよう留意されたい。また、令和５年度に令和６年度に行う総括評価の検討を行うとのことなので、適切に行われることを期待する。

・総合計画により、計画的・効率的な行政運営がなされているので、継続して実施していただきたい。

(２) - ③ 組織再編

【評価】◎５人 ○０人 △１人

【個別意見】

・「附属機関等に関する基本方針」に基づき、適正に役割を整理し、例規の整備を行ったことは評価する。今後、組織の再編にあたっては、時代に対応した適切な行政組織を構築するよう検討を進められたい。

・政策・施策・事務事業に対応した組織の充実を図り、市民ニーズに合った組織再編の継続に努めていただきたい。

・ホームページなどで各組織について簡潔にまとめられているのが良い。

(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】

・業務のシステム化の推進について、RPA・AI・OCRを適用する１０業務の選定を行い、７業務の運用を開始したことは評価する。また、農道台帳システムの整備が完了したことも併せて評価する。但し、行政DXの推進に伴うペーパーレス化については、その実現は容易ではないことは認識しつつも、さらなる努力が必要であると指摘する。

・様々な業務でシステム化が進んでおり、特に会議録システムではAIなどの導入により、業務の自動化・省力化が進められており、評価できる。

・AI・RPAの導入やペーパーレス化は、浸透するまで業務のやり辛さを感じる恐れがあるため、都度見直しも必要である。

・システム化は、職員の負担軽減の点から効果的である。

・防災情報システムの効果的な運用について、職員参集訓練は平時の２回で足りるのか。無回答の職員への対応はどのようにしているのか。

(２) - ⑤ 行政手続の簡素化

【評価】◎３人 ○３人 △０人

【個別意見】

- ・各事業において、適切に実施・運営がなされている。また、国の政策の後押しもあり、マイナンバーカードの普及についても積極的に取り組んでいる。
- ・証明書のコンビニ交付について、長年にわたり検討がなされているにも関わらず、未だその実現に至っていないのは評価できない。課題の解決を速やかに行い、実現に向けて取り組んで欲しい。
- ・申請手続きについて、マニュアルの作成により担当職員以外でも対応が可能となり、職員の定数管理にも役立つと考える。
- ・オンライン化・証明書のコンビニ交付等、素晴らしい取り組みだと感じるため、引き続き進めていってほしい。
- ・高齢者等、オンライン化についていけない人のために、引き続き従来の手続き方法を残すべきである。
- ・瑞浪市では、就学援助の申請手続きに民生委員の所見が必要だが、不要な市もあるので、手続きの簡素化、民生委員の負担軽減のためなくしてはどうか。

(2) - ⑥ 事務事業の見直し

【評価】◎2人 ○1人 △3人

【個別意見】

- ・事業評価の実施について、外部委員による評価実施件数は昨年の5件から12件へ増加した。しかしながら、目標の25件に対して半数以下となっている。諸事情によりこのような結果になっていると推測できるが、それならば目標設定を適切な件数に設定すべきである。今後検討を要す。
- ・ごみ焼却施設が東濃3市となれば、袋代も他市に合わせて減額される事を望む。

(2) - ⑦ 広域行政の推進

【評価】◎4人 ○1人 △1人

【個別意見】

- ・人口減少が進む中、地域連携はより重要となると考えられるため、引き続き他の地方自治体と協議・検討をして効率的かつ効果的な広域行政を推進していただきたい。
- ・観光の広域化事業については、取り組みやすい内容であるため引き続き取り組んでいただきたい。
- ・消防機能の広域化事業については、効率化の観点ではなく、人々の命を守るという観

点から積極的に事業の推進を進めていただきたい。

・広域連携が積極的に進められているが、病院問題については市民への説明不足の感は否定出来ない。市長の唱える将来の幸せが叶うまちづくりのためには、行政の取組みについて市民への説明が重要である。

(3) - ① 公共施設の見直し・再編

【評価】◎2人 ○4人 △0人

【個別意見】

・公共施設等総合管理計画の策定・推進については、段階的に取り組まれている。また、農業用施設の維持管理に関するコスト削減も積極的に行われていると判断する。しかし、土木課における公共工事のコスト削減ならびに都市公園施設の維持管理に関するコスト縮減については、物価の高騰等の外的環境の変化はあるものの、さらなる努力が必要であると考え。加えて、事業目標の設定額を実態に則して適正かつ適切な額に見直すなどの検討を要すると考える。

・瑞浪市が所有する様々な公共施設の状況を把握し、長期的視点にたって国の指針のほか再編成プランや個別施設計画を再度見直すこと、市民にはホームページで発信するだけでなく、理解度を深める工夫が必要ではないか。

・公共事業で多額のコスト削減が出来ている点は評価できる。

(3) - ② 健全な財政運営

【評価】◎4人 ○2人 △0人

【個別意見】

・市の財政は、概ね健全に運営されている。実質公債比率は、目標値を大きく下回るとともに、直近5ヵ年をみても減少傾向にある。また、市債残高も目標値を下回り減少傾向にある。このことから計画的な財政運営を行っているものとして評価できる。さらに、経常収支比率も適正水準を維持していることは評価できる。引き続き、健全な財政運営を行うように努力されたい。

・財政の健全化比率について、現在も目標数値を下回っており、適正な範囲で健全な財政運営がなされているで、維持していただきたい。

(3) - ③ 収納対策の推進

【評価】◎3人 ○3人 △0人

【個別意見】

- ・収納対策の推進については、計画に則り実行されていると評価する。個別事業の取組みならびに実績をみても特段の問題を感じない。但し、各事業の実施にあたる職員の負担を適切に管理し、組織的な取組みにより個別職員に過度な負担を強いることの無いよう留意されたい。
- ・市税等の徴収率向上に向けた努力がうかがえる。特に新規滞納者に対する対応強化が図られている。今後も継続して滞納者に対する督促強化を図り、改善を期待したい。
- ・市役所窓口で導入されたキャッシュレス決済については、周知が不十分ではないか。
- ・滞納処分の強化について、収納率 100% を目標としてはどうか。

(3) - ④ 新たな自主財源の確保

【評価】◎ 2 人 ○ 4 人 △ 0 人

【個別意見】

- ・新たな自主財源の取組みは、行政の主たる事業ではないため、それほど深刻であるとは考えていない。しかしながら、事業があり、人件費や費用がかかっている以上は、その費用対効果を個別に評価する必要がある、その仕組みを構築されたい。その中で、効果がある事業については、積極的に事業を推進されたい。特に「ふるさと納税」制度については、潜在的な可能性はあると思われるので、さらなる推進を期待したい。
- ・ふるさと納税について、近隣他市と比較してどうであったかが問題である。更なる目標値の上乗せが必要ではないか。
- ・広告について、もっと掲載したいと思わせるようなレイアウトを提示すると良いのではないか。

(3) - ⑤ 受益者負担の適正化

【評価】◎ 3 人 ○ 2 人 △ 1 人

【個別意見】

- ・現在のところ適切な対応を行っているとは評価する。行政機関としての公共性を鑑みながら各施設利用や各種行政サービスの受益者負担額の均衡を保っていただきたい。難しい課題であるが、適切かつ最適な額を検討することを望む。
- ・各種使用料・手数料については、公平性及び明確性が必要と考える。値上げをする際は市民に明確な根拠を提示してほしい。
- ・物価の高騰が著しいため、バランスを見ながら各種使用料・手数料を検討することが必要である。

- ・市指定のゴミ袋料金の見直しについて、不燃ごみやシールは、交換していない人もいるため、もう一度交換期間をもってほしい。
- ・上下水道料金は他市に比べ、高額である。ゴミ袋料金も高額である。

(3) - ⑥ 職員定数の適正化

【評価】◎ 2 人 ○ 4 人 △ 0 人

【個別意見】

- ・職員定数については、ほぼ適正に行われていると評価する。人事（退職、採用等）という性質上、予想を超える退職や内定辞退も考えられることから、計画した数に対する多少の増減はやむを得ないとする。今後も予測可能な数字をもとに適切な人事計画を立て実行に移してもらいたい。
- ・目標値に対し4名の削減ができているが、平成28年度と比較し14名の増員となっている。少子高齢化が進む中、一般企業においても人員削減が強いられている観点から今後ますますの人員見直しが必要である。
- ・今の職員数が本当に適正か検証する必要がある。育休職員の増加は良い事である。
- ・幼稚園のハードワークはとても大変そうである。職員数を増やすべきではないか。

(3) - ⑦ 職員資質の向上

【評価】◎ 1 人 ○ 4 人 △ 1 人

【個別意見】

- ・職員の資質向上については、研修も含め概ね適切に実行されていると評価する。但し、コロナ禍という制約条件があったものの「個人情報保護・情報公開制度研修会」ならびに「契約事務担当者研修会」の重要な研修について、3年以内に受講した職員の割合や目標とする参加人数を下回ったことは残念である。With コロナの状況に環境が変化したので、今後、当該事業に積極的に取り組むよう期待したい。
- ・コロナ禍により対面研修が実施困難の状況下、ハイブリット形式の研修会などを開催し、実績値は目標値には届かなかったものの努力は認められると判断する。今後も研修内容の改善等に取り組み、職員の能力向上に努めてもらいたい。
- ・より多様化する市民ニーズに応えるため、また、一人ひとりの市民を大切にするため、研修会を更に活用できると良い。
- ・個人情報保護・情報公開制度研修会は、毎年受講すべきではないか。
- ・職員研修の機会の充実を望む。

瑞浪市行政改革審議会開催経過

第1回 令和5年7月11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5年9月5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 塚本 真之 (瑞浪青年会議所)

会長職務代理者 宮嶋 恒二 (学識経験者 中京学院大学)

委 員 中村 鈴彦 (瑞浪市連合自治会)

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)