

令和6年11月25日

瑞浪市長 水 野 光 二 様

瑞浪市行政改革審議会

会長 宮 嶋 恒 二

第5次瑞浪市行政改革に関する意見書

(計画期間の総括評価)

第5次瑞浪市行政改革大綱における計画期間の総括と今後の方向性に関して、本審議会において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。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いです。

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

住民団体等の活動支援においては、期間中、新型コロナウイルス感染症の蔓延が多大な影響を与えた。これにより地域活動の参加人数が大幅に減少する時期もみられたが、様々な取組、支援に工夫がみられた。今後も市民と行政の協働のまちづくりの推進のため、各種団体との連携にも積極的に取り組まれない。

また、期間中、全体的に情報発信の強化が見受けられた。広報誌やSNS等を通じて情報が市民に広がり、行政と市民の距離が縮まったように感じる。今後もさらに、見やすさ、分かりやすさ等に留意し、幅広い世代に見ていただけるよう戦略的に取り組んでいただきたい。

(2) 簡素で効率的な行政運営

期間中、全国的にデジタル化が急速に進行し、瑞浪市においてもオンライン申請、キャッシュレス化など住民サービスの向上、業務の効率化が進んだ。デジタル化が重要であると理解しつつも、それを扱うのは人であること、デジタル化にうまく対応できない市民もいることに留意し、今後の取り組みを進めていただきたい。

また、広域行政の推進については、地域課題の解決の手法の一つとして重要であると認識する。他の自治体ともよく協議・検討し効果的な運営に努めていただきたい。

(3) 持続可能な行政運営

将来にわたり、人口減少が予想される。これにより財政状況はさらに困難になると予想されるが、ふるさとみずなみ応援寄附金をはじめとした自主財源の確保にも努め、引き続き健全な財政運営を期待する。

職員については、業務の多様化により一人ひとりの負担が増大しているものと思慮するが、年次有給休暇や育児休業の取得を積極的にとれるような職場環境づくりに努めていただきたい。また、資質の向上についても、研修等を適切に行い、住民サービスの向上に努めていただきたい。

2 個別意見

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、各委員より意見を徴取した。

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

(1) - ① 住民団体等の活動支援の推進

- ・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、コロナ禍の期間もあったが、概ね計画どおり実施できていると評価する。但し、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は、コロナ禍の影響があったと思われるが、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大幅に下回った。コロナ禍前の参加人数の水準に戻すように努力されたい。
- ・各コミュニティーセンターの行事については、参加人数だけでなく、毎年の反省を基

に「新しく始める事業」「今年度限りで終わる事業」の明記はできないか。

- ・連合自治会とまちづくり推進組織の情報交換について、コロナ禍前を含め、毎年2回の実施が目標とされているが、実際には1回のみであることから、どのようにしたいかわからない。
- ・各種団体との連携について、社会福祉課と高齢福祉課は別項目にするべきではないか。
- ・住みよい環境整備の促進について、参加者は清掃ボランティアという待遇でよいのか。
- ・観光ボランティアについて、リーダーをお願いしている方には、何かしら報酬は必要ではないか。
- ・焼き物制作の指導者育成と活動支援について、現在の状態では指導者の高齢化に伴い活動が縮小される可能性も高いため、活動費等において、今以上のバックアップは望めないか。
- ・普通救命講習は1回受けたから良いというものではないため、様々な機会を利用して多くの参加を呼び掛けていただきたい。
- ・行政と市民や市民同士の協働のまちづくりのため、各種の組織団体との連携を取組み、積極的な活動の中に、商工会議所として商工に関する団体との連携も今後必要になると考える。
- ・実施主体の課によって、目標設定に濃淡がある。コロナ禍の中では動員数が見込めない場合は理解できるが、明らかに参加数など増加しているにも関わらず、昨年と同じ目標設定とするのは如何か。前年度の実績に応じて目標設定を行う必要がある。
- ・自治会とまちづくり推進組織への支援は行っているが、今以上に参加人数を増やし、発展が必要である。
- ・各種団体等の活動支援が行われるようになり、より安心して活動に参加できるようになった。

(1) - ② 指定管理の推進

- ・費用対効果を適切に判断し、計画・実施されたい。本制度の適切な評価を定期的に実施していることを評価する。その結果、期間中に実現したものはなかったが、安易な制度導入を決定するのではなく、引き続き慎重に検討されたい。
- ・指定管理制度の対象先施設について、適切に運用されているのは評価できる。商工会議所は、市民や会員に対して広く広報活動に徹し、施設利用を促していきたい。
- ・指定管理者制度の23施設が市民にとって利用しやすい運営をしていただきたい。
- ・指定管理者制度を導入した施設が、市全体の経費・業務等の簡略に結びついたことは良かった。しかし、導入後の運営内容の見直しをお願いする。

(1) - ③ 市政情報提供の強化

- ・本期間中、市政情報提供については、概ね計画どおりである。また、それ以上に実施できていると評価する。今後、さらに広報誌やホームページ等の充実や見やすさ・分かりやすさ等に留意し、取り組んでいただきたい。特に、生命に関わる情報（防災・避難場所等）や財産の保持（財産や窃盗）に関わる内容については、さらなる充実を期待する。また、若い世代への情報発信をより戦略的に取り組んでいただきたい。
- ・地域情報について、様々な会合で質問をする際に「ホームページをご覧ください」と言われる。今の高齢化社会で高齢者のパソコンおよびインターネットの普及率をどう考えているか。また、高齢者への対応はどう考えているか。各コミュニティセンターにパソコンを設置し、ホームページを閲覧できる環境を整えるとともに、教えていただける環境はできないか。
- ・市政情報については、商工会議所でも非常に注目しているので、当所と連携して情報発信できたら良い。
- ・全体的に情報提供の強化が見受けられる。
- ・広報等での情報発信を毎月工夫して取り組んでいるのが見受けられる。今後も内容の充実に期待する。
- ・情報提供が市民に広がり、行政と市民間の距離が縮まったように感じる。

(1) - ④ 広聴活動の推進

- ・広報活動の推進については、計画どおり実施されてきたと評価する。引き続き、各事業の充実を図っていただきたい。
- ・アンケート結果が過去最高で 49.2% というのは如何か。少なくとも 50% を超えるようなアイデアはないか。
- ・公募委員制度については、積極的に発言される方が多いため、今後も継続すると良い。
- ・市政直行便BOXやSNS等により、市民の声を積極的に収集していることは評価できる。特に、SNS等は若者向け発信に最適と思慮する。また、二次元コード添付の徹底も何かと利用可能であると思慮できる。
- ・色々と努力されているため、結果が伴い成果に繋がってほしい。
- ・多様化する市民のニーズに対応した多彩な方法が取られている。

(1) - ⑤ 外部の視点による評価の推進

- ・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」とともに計画どおり実施されていることを評価する。行政改革推進の取組みは令和6年度から総合計画に包含されるが、外部の委員から示された意見を参考に、その中で今後の行政運営に活かしてもらいたい。

- ・外部評価は必要だと思う。
- ・外部からの意見を広く取り入れ、共有されているのを継続していただきたい。
- ・自己評価をしっかりとした上で、外部評価を真摯に受け止めることは大事である。
- ・専門家も含めた中での評価はより確かなものになったと思う。

(2) - ① 業務委託の推進

- ・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、導入を実現できたことは評価できる。
- ・特に問題のある「上下水道料金業務委託事業」については広く一般に公募、プロポーザル方式をとるのも一考と思う。
- ・上下水道料金業務等委託事業について検討のまま6年間が経過している。実施に進まない理由が明確であるならば、委託事業そのものを見直してもよいのではないか。
- ・民間業者に委託することは良いが、正しく業務を行っているかのチェックは必要である。

(2) - ② 計画行政の推進

- ・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。
- ・施策ごとの成果目標は明記すべきではないか。
- ・課題に向き合い評価していくことは大事である。
- ・第6次瑞浪市総合計画のページにリンクさせ、より分かりやすい形でホームページに公表し浸透できたことは良かったと思う。

(2) - ③ 組織再編

- ・必要に応じて適切に組織の再編がなされてきたと判断する。
- ・大きな再編成については、混乱を生じることも考えられるので数年先までは現状のままだと思うが、重点課題解消のためであれば、ピンポイントの編成は必要であるかと考える。

- ・時代のニーズに合った組織再編をこれからも必要とする。
- ・時代に合った大規模な組織再編成がされたことは良かったと思う。しかし、慣れるまでに時間が必要である。

(2) - ④ 業務のシステム化の推進

- ・業務のシステム化の推進について、概ね計画どおり実施できている。但し、行政DXの推進に伴うペーパーレス化については、今後の課題と考える。
- ・紙による目視での資料確認は大変重要だと考える。
- ・全体的にシステム化が進みつつある点は評価できるが、必ずしもペーパーレス化が必要ではないものもあるため、新旧うまく融合して運用できると良いと思う。
- ・電算化・マニュアル化はとても必要だが、行うのは人なので、それに対応できるよう向上してほしい。
- ・事務・業務負担の軽減に繋がったことは良かったと思う。

(2) - ⑤ 行政手続の簡素化

- ・行政手続きの簡素化については、導入に時間を要したものもあるが概ね計画どおりに実施できたと評価する。引き続き、市民のための行政手続きの簡素化へ改善を求めたい。
- ・窓口配置の見直しについては、毎年「実施」となっているが、私たちが分かるような変化になっているか。
- ・順次オンライン化、無人化が進められるよう推進を行ってほしい。
- ・オンライン申請、キャッシュレス化が進み手続き等も簡単になった。これらが使えない市民を取り残さない対応をお願いします。
- ・色々な方法で簡素化に結びつき、生活に利便性が増したようである。

(2) - ⑥ 事務事業の見直し

- ・事務事業の見直しについては、期間中コロナ禍が発生し一時期目標どおりの実施ができなかったようであるが、徐々に状況が改善されつつある。今後もさらなる努力を期待する。
- ・外部評価によって効果検証が行われ、事業の見直し、実効性に影響を与えられたと思う。

- ・推進会議から提出された意見が反映されたことは、協働・連携ができている証だと思う。

(2) - ⑦ 広域行政の推進

- ・広域行政の推進については、ひとつの地方自治体で実現できるものではないため、引き続き他の地方自治体とも協議・検討して効率かつ効果的な広域行政を推進していただきたい。消防機能の広域化事業は、長く検討・協議されてきたが、期間中に実施の目途を立てたことは評価したい。
- ・新たな広域の目標スケジュールは、「検討」ではなく、どの事業をどのようにどこまでするのかと具体的な明記が必要ではないか。
- ・他の地方自治体と協議、検討して効率かつ効果的な広域行政を推進していただきたい。特に観光の広域化においては瑞浪をアピールできる絶好のアイテムと考える。
- ・広域連携を行うことで、少子高齢化や人口減少等の問題解決が発見できるのではないかな。
- ・少子高齢化が進む中、広域行政の効率的な対応に力を注がれたことに感謝する。

(3) - ① 公共施設の見直し・再編

- ・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きた。また、物価の高騰等で外的環境の変化があり、予測不可能な状況が起こったが、現場レベルでできる限りの努力が必要である。
- ・公共施設の状況を把握し、長期的視点に立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し、広く市民に発信して理解を深める。また、内容によっては施設の見直し・再編・取り下げも必要である。
- ・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、外部的要因により削減できなかったと思われるため仕方ないと思う。
- ・公共施設等の維持管理を、今後も必要経費を確保して安全・安心に使用できるように願います。
- ・少子高齢化が進む中、施設の老朽化はより効率的な見直しができたと思う。

(3) - ② 健全な財政運営

- ・市の財政運営については、概ね健全に運営されてきた。今後も引き続き、健全な財政運営を行うように努力されたい。

- ・介護保険事業について、介護予防や認知予防、通所型サービスBなど、今以上に高齢者が楽しんでできるプログラムを望む。
- ・将来に渡り、人口減少及び事業所減少に伴う財政は困難になると予想されるが、健全な財政運営を期待する。
- ・人口減少に伴い財政は困難になるが、健全な財政運営をお願いする。
- ・持続可能な市を保つための見届けと見直しが細部までなされ、努力がうかがえる。

(3) - ③ 収納対策の推進

- ・収納対策の推進については、改善を重ねながら計画に則り適切に事業運営されていると評価する。
- ・滞納者はなぜ滞納するのか、各課で分析はされているか。
- ・新規滞納者に対する早期督促が一番大切な対応と思慮されるので、さらなる強化を望む。
- ・収納向上の努力が認められる。さらなる収納率アップに取り組んでいただきたい。
- ・細部にわたって納税方法の工夫や努力を評価する。

(3) - ④ 新たな自主財源の確保

- ・新たな自主財源の取組みは、改善を重ねながら適切に取り組んでいると評価する。
- ・創意工夫により、自主財源確保の努力の取組み姿勢を評価する。今後は今以上の自主財源確保を期待する。
- ・ふるさとみずなみ応援寄附金について、種類や量が増えており評価できる。
- ・バナー広告等の取り入れは如何か。
- ・広告記載の募集の周知に、少しずつではあるが申し込みがあり、財源確保に結びつけられた。

(3) - ⑤ 受益者負担の適正化

- ・適切な対応を行っているとは評価する。
- ・受益者負担の適正化を図ることは当然であり、検討したから「◎」という考えは如何なものか。
- ・各種使用料、手数料については、公平性及び明確性の観点から適正な価格検討を継続していただきたい。
- ・今後も物価の動向に注視しながら、市民が納得いくよう努力していただきたい。

(3) - ⑥ 職員定数の適正化

- ・ 職員の定数の適正化については、ほぼ適正に行われていると評価する。
- ・ 定年年齢の段階的な引上げ等により、適正な定数化に努めていただきたい。
- ・ 過去の目標を下回っているにも関わらず、「◎」評価が続き、目標が上回った令和2年では「○」評価となり一貫性がないように感じる。
- ・ 今後も育児休業が積極的に取れるよう計画していただきたい。
- ・ 職員定数の適正化、育児休業職員への配慮・配属（管理栄養士の資格保持者の職員の配属異動など）で多事業の効率化・簡素化に結び付けられたと感じる。

(3) - ⑦ 職員資質の向上

- ・ 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。
「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、改善の努力が見られないのは残念である。
- ・ 研修に関する取組みが全体的に薄く感じる。
- ・ 個人情報の定義は年々変化しているように感じる。目標設定が3年以内の受講者というのは如何か。
- ・ 教職員の研修参加者目標の215人は、全職員の何%にあたるか。
- ・ 公平・公正な人事評価を行うにあたり、各個人の共通な目標管理シートに似た指標を利用している等、具体的なコメントが必要である。
- ・ 年次有給休暇取得数は毎年増加しているが、すべての職員が目標日数を取得できることが求められているため、実績は平均取得日ではなく、目標を下回った数値を標記する方が適切ではないか。
- ・ 人材確保はなされ、研修等でモチベーションも上がると思うが、まずは瑞浪市職員として、仕事を好きになっていただきたい。
- ・ ニーズに合わせた研修が的確に行われたと思う。

瑞浪市行政改革審議会開催経過

- | | | |
|-----|-----------|--|
| 第1回 | 令和6年8月21日 | <ul style="list-style-type: none">・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・第5次瑞浪市行政改革の外部視点による
評価・検証のあり方について・今後の行政改革のあり方について |
| 第2回 | 令和6年9月26日 | <ul style="list-style-type: none">・評価の取りまとめについて
(各委員の評価に対する意見交換) |
| 第3回 | 令和6年11月7日 | <ul style="list-style-type: none">・意見書案の審議 |

瑞浪市行政改革審議会

会 長 宮嶋 恒二 (学識経験者 中京学院大学)

会長職務代理者 高橋 佑太 (瑞浪青年会議所)

委 員 中村 鈴彦 (瑞浪市連合自治会)

委 員 景山 英明 (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 辻本 紀み子 (公募)