

## 第一次行政改革プランに基づく行動計画に対する御意見及び回答

行動計画番号及び行動計画名	1 公金収納の強化
御意見	以前に比して、前進し成果が認められる。 「非強制徴収債権」には、どのような項目があるのか？教えて頂きたい。
回答	非強制徴収債権の具体例として、公共施設使用料、幼稚園使用料、行政財産目的外使用料、墓地使用料、生活保護費還付金等が挙げられます。
行動計画番号及び行動計画名	3 減価償却・維持管理費を含めた事業コストの明確化
御意見	平成29年度からあまり進んでいないようで残念である。 「過剰にコストをかけ過ぎていないか？」「もう少し費用をかけても満足させるべきではないか？」の判断基準は必要不可欠であると考えます。早期把握が必要であると考えます。
回答	御意見のとおりと考えます。 施設別、事業別に対するセグメント分析(コスト計算)を行うためのルールが策定できるよう、年次計画に沿って引き続き作業を進めていきます。
行動計画番号及び行動計画名	5 ふるさと納税の促進強化
御意見	・使い道を特定した寄附の募集は有効と思える。 ・平成29年度実績約3,800万円、令和元年度実績約9,000万円、これに対して令和4年度の目標15,000万円は目標が高すぎるのではないかと。
回答	令和4年度の指標となる15,000万円は、平成29年度からの寄附額の伸び率からみて高すぎる目標ではないと考えます。目標を達成できるよう、年次計画に掲げた取り組みを行いながらふるさと納税の促進を強化していきます。
行動計画番号及び行動計画名	6、7等 行政評価や予算編成手法の見直し、公共施設の最適化等
御意見	「少子高齢化」「人口減少」、この文言をひとくりにすると、いつまで経っても改善策は出てこない。少子化と高齢化は全く別のもので、子どもが少ないのは親が地元で定住しないからで、高齢者が多いのは団塊の世代が大量に高齢を迎えたからである。人口減少は若者人口の都市部への流出と高齢者の死亡があげられる。これらは、容易に改善できるものではない。人口に見合った公共施設の廃止等も必要である。
回答	御意見のとおり、少子化や高齢化、人口減少は別のものとして捉える必要があり、容易に改善できるものではありませんが、それぞれの原因の究明と解決策を試行錯誤し、解消に向けての取り組みを進めていきたいと考えております。 公共施設については、今年度、公共施設個別施設計画を策定し、その計画に沿って適切な施設の維持管理、統廃合等を行ってまいります。

## 第一次行政改革プランに基づく行動計画に対する御意見及び回答

行動計画番号及び行動計画名	6 行政評価や予算編成手法の見直し
御意見	最下段「指標に対する各年度の目標達成度」がDとなっている。計画では「検討」であり、実績も計画通り「検討」したとある。計画通り行っても令和元年度の達成度は「D」となるのか。どのような検討を行ったのか明確に示す必要がある。
回答	指標に対する各年度の目標達成度欄については、令和4年度を目標年度と定めているため、令和元年度の取組が全体の進捗状況からみて50%未満と判断されればその評価は「D」となります。 目標達成度の評価については、最終年度を目標と定め評価するのか、年度毎に目標を定め評価するのか等、様々な考え方がありますので、今後の評価方法の参考にさせていただきたいと思えます。
行動計画番号及び行動計画名	8、9 下水道事業の健全化、水道事業の健全化
御意見	両事業ともに市民が直接使用するにあたっては市ではなく外注業者による工事が必要である。いずれも工事費用が高額で業者は民営であるにもかかわらず、価格の競争原理が働いていない。水道事業の宇部市との協同運営は賛成である。以前国が一方向的に提起していた「水道民営化」は絶対にやるべきではない。
回答	両事業とも、工事の発注の際には、これまでも入札を実施して価格の競争をさせたくうで施工業者を決定しており、今後も同様の対応といたします。 水道事業における宇部市との協同運営の検討は引き続き行っていきます。 水道事業の民営化に関しては、現在その予定はありません。
行動計画番号及び行動計画名	11 通知書等印刷、封入の民間委託
御意見	・民間委託をした場合、特定の業者と行政が深い関わりがあったり、個人情報業者から流出することも考えられる。 ・委託先として障害者施設、シルバー人材センター等も考慮していただきたい。
回答	市からまとめて多くの市民に送付するものとして、市民税や固定資産税、国保料の納付書等がありますが、それらのシステムを導入した業者に通知書等の印刷、封緘を行わせることで効率的に作業を進めることができます。また、これに伴い、職員の作業時間の削減やヒューマンエラーの防止等の効果も期待できます。個人情報の漏えいについては、受託者となる業者が講じるべき安全性及び信頼性を確保するための措置の内容を規定し、確実に履行させることが必要となります。 通知書等の印刷、封入に限らず、行政業務の民間委託を行うことで業務効率化等が促進され、結果として市の行政サービスの向上が図られるのであれば、委託先として障害者施設、シルバー人材センター等も考慮する必要があると考えます。
行動計画番号及び行動計画名	12、13 市民課窓口業務の民間委託、行政業務の民間委託の推進
御意見	・民間委託をすれば、市職員と違い、ボーナス、年金、退職金を支払う必要がない。市職員の削減を伴うものであれば推進していただきたい。 ・個人情報の流出は考えられるので監視が必要。
回答	民間委託の利点として、人件費等のコスト削減、業務の効率化、安定した行政サービスの提供等があげられます。これらの利点を踏まえ、行政業務の民間委託の推進を図っていきます。 窓口業務の民間委託においては、個人情報保護の観点から、受託者が講じるべき安全性及び信頼性を確保するための措置の内容を規定し、確実に履行させることが必要となります。

## 第一次行政改革プランに基づく行動計画に対する御意見及び回答

行動計画番号及び行動計画名	12 市民窓口業務の民間委託（一般行政証明書発行業務の民間委託を含む）
御意見	最下段「指標に対する各年度の目標達成度」がDとなっている。計画では「検討」であり、実績も計画通り「検討」したとある。計画通り行っても令和元年度の達成度は「D」となるのか。どのような検討を行ったのか明確に示す必要がある。
回答	指標に対する各年度の目標達成度欄については、令和4年度を目標年度と定めているため、令和元年度の取組が全体の進捗状況からみて50%未満と判断されればその評価は「D」となります。目標達成度の評価については、最終年度を目標と定め評価するのか、年度毎に目標を定め評価するのか等、様々な考え方がありますので、今後の評価方法の参考にさせていただきたいと思えます。
行動計画番号及び行動計画名	12 市民窓口業務の民間委託（一般行政証明書発行業務の民間委託を含む）
御意見	住民票の写しの交付や税金の収納業務が外部機能利用してできるのであれば、そのような業務からアウトソーシング（パイロット導入）を行い拡大していくことがよいのではと思っております。そこで余った人員については、削減するのではなく、専門性の高い、介護・福祉の分野での人的資源を活用していくのがよいのではと思っております。（このような分野の仕事は、大変だと思っております）
回答	行政業務の民間委託の利点として、人件費等のコスト削減、業務の効率化、安定した行政サービスの提供等があげられます。民間委託により余剰となった人員については、人員が不足している部署等に配置するなど、人材の有効活用を進めていきます。
行動計画番号及び行動計画名	13 行政業務の民間委託の推進
御意見	「年次計画」では、「対象業務の抽出の検討」とある。令和元年度は計画・実績共に「実施」とあるが、どのような検討を行ったのか。また、計画では令和4年度まで全て「実施」とある。この表現の仕方では令和4年度まで「・・・検討」を実施することになっている。では、目標である「民間委託を推進する」のはいつか。
回答	内閣府が発出している資料から本市でも行政業務の民間委託が実施できると考えられる業務の精査等を原課へのヒアリングを実施しながら行いました。具体的には、市民課や税務課の一部業務の民間委託の検討となります。民間委託できる対象業務の抽出の検討を常に行うことが、結果として民間委託の推進に繋がっていくことと考えます。
行動計画番号及び行動計画名	14 公共施設における指定管理者制度の活用
御意見	「指標」の欄に、指定管理者制度導入施設数を令和4年度の目標を37施設としているが、この制度が導入できるのは最大何か所の施設か。令和元年度にその可能性を検討しているようだが。検討結果によっては令和4年度の目標値を変えるのか。
回答	現時点での指定管理者制度の導入できる施設数は37施設となります。検討結果次第では令和4年度の指標の変更の可能性も考えます。

## 第一次行政改革プランに基づく行動計画に対する御意見及び回答

行動計画番号及び行動計画名	18 情報発信の充実
御意見	最下段「指標に対する各年度の目標達成度」がDとなっている。なぜDなのか。「広報誌等の内容刷新」が計画「検討・実施」に対して実績が「検討中」だからD評価をしたのか。令和元年度はどこまで達成すべきだったのか。どのようにしたかったのか。
回答	指標に対する各年度の目標達成度欄については、令和4年度を目標年度と定めているため、令和元年度の取組が全体の進捗状況からみて50%未満と判断されればその評価は「D」となります。目標達成度の評価については、最終年度を目標と定め評価するのか、年度毎に目標を定め評価するのか等、様々な考え方がありますので、今後の評価方法の参考にさせていただきたいと思えます。
行動計画番号及び行動計画名	18 情報発信の充実
御意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民にあまねく配布されるのは「広報紙」であり、一番力を入れるべきである。</li> <li>・英文字の媒体は市民の中には利用できない人もいるので公平ではない。</li> </ul>
回答	市広報紙については、より見やすく分かりやすいものとなるよう内容の刷新を考えていきます。なお、英文字の媒体(ユーチューブやフェイスブック等)については、市広報紙と情報量が同一となるよう、情報伝達の不公平が生じないよう努めていきたいと考えます。
行動計画番号及び行動計画名	19 山口県央連携都市圏域連携の推進
御意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宇部日報の「サンデーうべおのだ」で広告をみることがあるが遠方の所もあるので出向くのは難しい。</li> <li>・婚活支援は個別の市町で単独で実施した方が効果が高いと思う。</li> </ul>
回答	「サンデーうべおのだ」については、市が保有する広報媒体ではないため、回答は差し控えさせていただきます。婚活支援については、今後もその効果等を検証し、必要であれば個別に実施等をしていきます。
行動計画番号及び行動計画名	21 窓口サービスの向上
御意見	最下段「指標に対する各年度の目標達成度」がDとなっている。なぜDなのか。令和元年度の計画目標は2つあり、それぞれ「検討」「実施」である。実績もそのようになっている。令和元年度は目標を達成したのではないか。計画に対して実績に齟齬があるのであれば明確にする必要がある。
回答	指標に対する各年度の目標達成度欄については、令和4年度を目標年度と定めているため、令和元年度の取組が全体の進捗状況からみて50%未満と判断されればその評価は「D」となります。年次計画「窓口業務の時間延長の見直し」の実績欄については、令和元年度に見直しが行われていないので、表記を「実施」から「未実施」に訂正します。

## 第一次行政改革プランに基づく行動計画に対する御意見及び回答

行動計画番号及び行動計画名	21 窓口サービスの向上
御意見	住民票の写し等の交付業務や税金などの収納業務は、コンビニや金融機関など役所外でもできる業務は、積極的に移行することが重要だと考えます。役所窓口の混雑解消や住民の方々の移動時間の短縮など、結果として住民へのサービス向上に繋がり、休日の窓口対応は必要ないと思います。 また、お年寄りには役所窓口に来られる可能性が高いと考えられます。役所専用の機能を持たず、コンビニと同じ仕様とし今後はコンビニを活用するよう促すことが重要になると考えられます。
回答	御意見のとおりと考えます。 窓口業務において、積極的にICTの活用を検討を行い、市民サービスの向上に努めていきたいと考えています。
行動計画番号及び行動計画名	22 コンビニ交付の実施
御意見	・マイナンバーカードは有効期限があるようで今回の10万円特別給付金の申請でも少なからずトラブルがあった。交付率、利用率も低く目標達成度Aはおかしい。
回答	行動計画の目標が「コンビニ交付の実施」となっていますので、達成度は「A」となります。 今後はマイナンバーカード普及促進を推進するため、マイナンバーカードの交付率向上のための取組やマイナンバーカードの交付率、コンビニ交付の利用率を年次計画の実績欄で報告していきたいと考えています。
行動計画番号及び行動計画名	25 人材育成基本方針に基づく人材育成の推進
御意見	年度ごとの育成計画があるが、各年度、そのための予算をどのように確保しているか。計画予算額はいくらか。
回答	人材育成基本方針に定める目指すべき職員像の実現に向け、各階層別に求められる役割や能力の向上を図り、社会情勢の変化や行政ニーズに合った必要な研修を職員に受講させるため、毎年の採用者数や昇格者数等を考慮しながら、予算の確保を行っており、令和2年度の研修の予算は、約2,377千円を計上しています。
行動計画番号及び行動計画名	共通事項
御意見	第一次行政改革プラン(p5)では、「行政改革大綱」の「残された課題」として「公共施設の再編やアウトソーシングなどの民間能力の活用などの取組が不十分であり、残された大きな課題です。」としている。 しかるに今回の評価はこれに該当する項目、7,12,13,14,15は評価がD、C又は無評価となっている。これは大問題だと考える。今後取り組みを進めるためにどのようにしようとしているのか、体制を含め明記する必要がある。
回答	評価がD又はCの取組については、令和4年度の指標までの進捗状況を示したものになりますので、計画の最終年度となる令和4年度までに指標を達成(評価がA)できるよう取組を進めてまいります。 無評価となっているものについては、指標の設定が困難であったためこのような形となっていますが、年次計画とそれに伴う行動実績を踏まえ、それぞれの目標に向けて取組を進めてまいります。

## 第一次行政改革プランに基づく行動計画に対する御意見及び回答

行動計画番号及び 行動計画名	共通事項
御意見	「用語解説」も添付されているが、いちいち不明な内容を異なるページで確認するのは面倒である。行動計画の個別ページに摘要として記載していただきたい。また、極力、英文字、カタカナは使用しない。
回答	「用語解説」が分かりやすいものとなるようページの修正を行います。具体的には、解説する用語の後ろに※を記載すること、用語の検索がしやすいよう用語解説の並びを行動番号順にします。行動計画の個別ページに摘要として記載することは、ページのスペースの都合上、記載が困難なページがありますので、このような対応とさせていただければと考えております。今後は英文字やカタカナなどは必要以上に使用せず、分かりやすい表記に努めていきたいと考えております。