

(仮称)「新・大分市行政改革推進プラン(令和5年度~9年度)(素案)」の 市民意見公募で寄せられた意見等の概要とそれに対する本市の考え方

1.意見提出数

38人、42件

2.意見の内訳

総論の特定部分に関する意見		3件	1ページ	通番1~3
実施概要・年度計画の特定部分に関する意見		17件	1~4ページ	通番4~20
内訳	テーマ1「総合的な行政マネジメント改革」に関する意見	3件	1ページ	通番4~6
	テーマ2「利用者目線でのサービス向上」に関する意見	5件	2ページ	通番7~11
	テーマ3「持続可能な行財政運営」に関する意見	1件	2ページ	通番12
	テーマ4「新たなニーズやリスクへの対応」に関する意見	4件	3ページ	通番13~16
	テーマ5「未来を創造する経営財源の確保(歳入・歳出の改革)」に関する意見	4件	4ページ	通番17~20
全体に関する意見		22件	4~6ページ	通番21~42

《総論の特定部分について》

総論の特定部分に関する意見（3件）

通番	頁	意見箇所	意見要旨	意見に対する本市の考え方
1			少子高齢化・人口減少社会の到来による社会構造の変化について、年少人口割合、老年人口割合、生産年齢人口割合を載せているが、各人口層に対してどれだけの社会保障関係費を支出しているのかを示すことで今後の財政難に対する改善の余地を見つけやすくなるのではないかと思う。	本市が毎年公表している「財政収支の中期見通し」において、今後5年間の市全体の収支見込額を示しており、社会保障関係費を含めた扶助費についても記載しております。いただいたご意見につきましては、今後の参考にさせていただきます。
2	2	1. (仮称)新・大分市行政改革推進プランの策定の背景 (2) 本市を取り巻く社会経済情勢	少子高齢化・人口減少社会が課題である情勢のなかで、都市経営における持続・成長戦略が求められる理由がよく分からない。少子高齢化や人口減少自体を先に解決するための対策に尽力した方がよいのではないか。	少子高齢化・人口減少社会にあっては、歳入の根幹である市税収入を将来的に確保していくための対策をとることが重要であり、そうした意味で、少子高齢化や人口減少に対する直接的な解決策として生産年齢人口の増加に向けた取組を進めることはもとより、都市経営における持続・成長戦略として、新たな産業の振興など、本市の成長につながる施策を展開していくことも必要であると考えています。
3	5	1. (仮称)新・大分市行政改革推進プランの策定の背景 (4) 職員数の状況と今後の課題	職員配置や採用のあり方について検討するとあるが、採用に当たり具体的にどのような人材を求めているのか。	職員の採用に当たっては、高い資質と意欲を有する人材を確保するとともに、多様な雇用形態を活用するなかで、行政実務の専門化・高度化に対応できる人材の確保に努めております。

《実施概要・年度計画の特定部分について》

テーマ1 「総合的な行政マネジメント改革」に関する意見（3件）

通番	頁	意見箇所	意見要旨	意見に対する本市の考え方
4			マイナンバーカードの申請率がかなり伸びてきているので、市役所でもマイナンバーカードを活用した取組を積極的に進めていっていただきたい。	今後デジタル社会の基盤となっていくと考えられるマイナンバーカードについては、各種政策・施策に基づく市の事業の中においても様々な活用が想定されるところでありますが、本市の行政事務の執行上においても、利用シーンの広がりに効率よく対応してまいりたいと考えております。
5	4	推進項目【2】 デジタル社会に対応した業務全般の改革	行政のデジタル化は、小さい時から電子機器に慣れ親しみ日頃あたりまえに触れている若者にとっては便利だと感じられるが、アナログな手続に慣れている高齢者には抵抗がある人も少なくないと思う。マイナンバーカードなどが普及し、デジタル化による利便性向上が見込まれているなか、デジタル化についていけないと感じている人々のフォローをどうするかという大きな課題に向き合い、すべての人が等しく恩恵を受けることができるようにしていただきたい。	現在本市では、高齢者をはじめとした様々な方が身近な場所でスマートフォンなど身近なデジタル機器やサービスの利活用の方法を学べるように、ICTに関する講習を実施するなどしています。 今後は、オンライン手続のサポートの充実や、オンラインを使えない方・オンラインで対応できない部分をカバーするための窓口サービス改革などにも取り組んでまいりたいと考えております。
6	5	推進項目【3】 民間活力の活用	民間人材やノウハウを積極的かつ適切に活用し、人員の適正配置やコスト縮減に努めてもらいたい。 PFS(成果連動型民間委託契約方式)などを活用して民間の創意工夫を最大限発揮する様に考えられないか。	業務の執行や施設の管理運営等においては、行政責任を確保したうえで、可能な限り民間活力を活用しながら市民サービスの維持向上と経費の削減を図っています。 今後は、PFS(成果連動型民間委託契約方式)など、新たな民間活力の活用に係る手法についても調査・研究を進めてまいりたいと考えております。

テーマ2 「利用者目線でのサービス向上」に関する意見（5件）

通番	頁	意見箇所	意見要旨	意見に対する本市の考え方
7	6	推進項目【1】 情報発信サービスの充実	メディア(TV)のデータサービスから市報が確認できるようにしてもらいたい。	現在、大分放送の地上デジタル放送において、市報に掲載している市政情報やイベント情報などを発信しております。また、市ホームページに市報のPDF版を掲載するとともにSNSでも情報発信を行っているところです。 今後も広報手段については随時検討を行い、効果的な情報発信に努めていきたいと考えております。
8	7	推進項目【2】 市役所に行かなくても手続等ができる環境整備	オンライン相談をするためには、そのデバイスやアプリを使えないといけませんが、苦手な方も多くであろうし、年配の方は難しいかもしれないので、サービスが開始されたら、携帯ショップが開いている「スマホ教室」のようなものを公民館で開くなど、少しでも多く利用できる方が増える方法があればと思う。その使い方教室に職員が出向くのは人数的にも時間的にも大変なので、業務委託という形で行うとスムーズかと思う。	現在本市では、高齢者をはじめとした様々な方が身近な場所でスマートフォンなど身近なデジタル機器やサービスの利活用の方法を学べるように、ICTに関する講習を実施するなどしています。 今後は、オンライン手続のサポートの充実や、オンラインを使えない方・オンラインで対応できない部分をカバーするための窓口サービス改革などにも取り組んでまいりたいと考えております。
9			マイナンバーカードの普及が進むなか、オンライン申請サービスの拡充に5年もかけているのは遅いと思うので、もう少し早めに進めていったほうがよいと思う。	オンライン申請については、年間受理件数500件以上の全ての手続を令和6年度中にオンライン化することを目標に取り組むを推進してまいります。オンライン申請の利用率の推移も検証していく中で、効果的な推進を目指していきたいと考えております。
10			手続のオンライン化を図ることは、利用する市民と提供する大分市の双方にメリットがあると思うが、高齢者の中にはオンラインを敬遠する人も多く、また、若い世代でもすぐに聞くことができる対面の方がよいという人もいる。実際、マイナンバーカードの登録をオンライン上で行った際には、かなり時間がかかり、申請ができていないか不安になり、対面の方が良いと感じた。こうした不安や難しさを解決しないかぎり、オンライン手続の利用者は増えず、かえって窓口に来るのではないかとと思う。	オンライン申請サービスの拡充においては、利用者目線での使いやすさを重視するとともに、民間活力の活用も検討しながらオンライン手続のサポートの充実などにも取り組んでまいりたいと考えております。 また、従来の窓口でのサービスについても、利用者目線に立ったサービス改革を進めることで、市民満足度を向上させてまいりたいと考えております。
11			市役所に行かなくても様々な手続ができるようになることは、体が不自由な人や忙しくてあまり市役所に行くことができない人たちにとって、市民サービスの向上につながると思う。	オンライン申請システムやマイナポータルを活用し、申請件数の多い手続から順次オンライン申請サービスの拡充を進めるとともに、民間活力の活用も検討しながら、市役所以外の場所においてオンライン申請補助などのサービスを受けることができる場を拡大していきます。また、各種相談業務においても、市民がオンラインで相談を行うことができるサービスを検討してまいりたいと考えております。

テーマ3 「持続可能な行財政運営」に関する意見（1件）

通番	頁	意見箇所	意見要旨	意見に対する本市の考え方
12	12	推進項目【3】 職員の働きやすさ・働きがいの向上	全体的に具体性が足りず、例えば、職員の働きやすさ・働きがいの向上という部分などは、対策としてざっくりとしたことしか書いていないので、本当に向上させるつもりはあるのか疑問に感じた。具体的に何%向上させるなど明確に目標などを示した方がわかりやすくなり、本気度が伝わるといった。 よかった点としてはオンライン化に関しては、とてもわかりやすく、よいプランだと感じた。オンライン化が進む現代として、デジタル化をしていくことはとても素晴らしいと思った。	取組内容によっては数値目標を設定しにくいものもありますが、今後の本計画の進捗状況等も含め、市民の皆様への説明に当たっては、より分かりやすく示させていただくよう努めてまいりたいと考えております。

テーマ4 「新たなニーズやリスクへの対応」に関する意見（4件）

通番	頁	意見箇所	意見要旨	意見に対する本市の考え方
13			キャッシュレス社会への対応は重要であると思う。教育機関でもキャッシュレスの仕組みなどについての教育を行ってほしい。	経済産業省が公表している国のキャッシュレス・ビジョンにおいては、令和9年度に市中のキャッシュレス比率40%を目指すとされておりますことから、将来的には現金とキャッシュレスの両方の支払いへの対応が求められることが予測されます。本市としても効率的なキャッシュレス化を進める中で、キャッシュレス決済比率の向上にも寄与してまいりたいと考えております。
14	13	推進項目【1】 時代の要請に応じた業務改革	マイナンバーカードは今後も様々なものに紐づけされると思われるが、紐づけるものが多くなると紛失した際などの手続きが簡単でなければ生活に支障が出てくるため、分かりやすい手続きが必要である。 キャッシュレス社会への対応に関して、高齢者層の現金使用率は未だに高いと実感しているため、このような層を取りこぼさないようにするための取組が必要である。	マイナンバーカードの普及に伴う個人情報の管理におけるリスクに対しては、国の定めるガイドラインなどに沿って、情報セキュリティ対策の取組を進めています。なお、再発行の手続きは、マイナンバーカード機能停止後に窓口にて手続きを必要としますが複雑なものではありません。 また、キャッシュレス社会への対応については、経済産業省が公表している国のキャッシュレス・ビジョンにおいて、令和9年度に市中のキャッシュレス比率40%を目指すとされておりますことから、将来的には現金とキャッシュレスの両方の支払いへの対応が求められることが予測されます。本市としても効率的なキャッシュレス化を進める中で、キャッシュレス決済比率の向上にも寄与してまいりたいと考えております。
15	14	推進項目【2】 戦略的な組織体制の構築	大分市役所の組織体制の中で、「対策」が入った課名、「推進室」といった名称のままの部署などがあり、ある一定の期間を定めたり、対策から政策推進する課に改めるなど、今後は、社会実態や市民ニーズに迅速に対応した分かりやすい名称や体制の構築を望む。	機構改革については、総合的かつ効果的な視点に立ち、新たな行政需要に即応した、より質の高いサービスを迅速かつ的確に提供できるよう、スクラップ・アンド・ビルドを基本としながら、組織のスリム化、フラット化、流動化を進めるなど、常にそのあり方を見直し、時代の変化に柔軟に対応することのできる行政システムの構築に取り組んでいるところでありますが、名称についても社会実態や市民ニーズに対応した分かりやすいものとなるよう努めてまいりたいと考えております。
16	16	推進項目【4】 時代の要請に応じた施設のあり方検討	多様なPPP/PFI手法等の活用、公園におけるPark-PFIの制度の活用などについて検討するとあるが、実施時期が分かりにくいので固まりしだい公表していただきたい。 22、54街区の有効活用の取り組みについては新たな手法となるのか。せっかくよい土地があり駅周辺の街の形成の最終段階かと思われるので、官の土地に民の力を注ぎ良い都市空間になるよう期待する。	公園におけるPark-PFI制度の活用などを含む多様なPPP/PFI手法等の活用は、毎年度、庁内各部局に検討を促して取組の強化を進めてまいりたいと考えており、各年度の具体的な取組の計画の概要については当該年度毎に明らかにしてまいりたいと考えております。 なお、個別具体的な事業の実施時期の公表等については、事案ごとに対応をさせていただくこととなります。

テーマ5 「未来を創造する経営財源の確保(歳入・歳出の改革)」に関する意見 (4件)

通番	頁	意見箇所	意見要旨	意見に対する本市の考え方
17	17	推進項目【1】 歳入の改革	公共施設の老朽化等に伴う維持管理費や、物価(光熱水費、消耗品)や人件費などの増加により、各施設の運営経費が年々増嵩しているものと思われるが、大分市所有施設の使用料は、これまで大きな料金改定がなされていない。利用者(個人)にとっては費用対効果の高い施設であるものの、市全体としては適正であるとは言い難いのではないかと思うので、公の施設(スポーツ施設、文化施設、市営駐車場)における受益者負担の適正化の検討をお願いしたい。 なお、検討に当たっては、使用料の値上げに係る激変緩和措置や減免制度の見直しも併せてお願いしたい。	公共施設の使用料については、施設マネジメントの観点からも受益者負担の適正度合いを見極めながら見直しに努める必要があり、他都市の見直し状況を参考にしながら、受益者負担の適正化に向け取り組んでまいりたいと考えております。
18			歳入の改革についての取組内容をもう少し詳細に書いてもらいたい。	取組内容については、毎年度、庁内各部署に検討を促して取組の強化を進めてまいりたいと考えており、各年度の具体的な取組の計画の概要については当該年度毎に明らかにしてまいりたいと考えております。
19	18	推進項目【2】 歳出の改革	歳出の改革で、事務事業の整理・合理化の強化について書かれているが、継続すべき事業、見直すべき事業を随時検討していくことは必要だと思う。そうすることで、新しい事業の財源が確保できると思う。	市民生活に必要な行政サービスと、本市の成長を支える未来への投資の財源を確保するため、各種事務事業や補助金・負担金等の見直しに当たっては、行政評価制度の取組における事務事業評価や予算編成を通じて、その必要性・優先度を徹底的に精査するよう努めてまいりたいと考えております。
20	19	推進項目【3】 計画期間中の収支安定に向けた取組の効果的な推進	収支不足が見込まれる中、財源確保に向けて行革の努力をするのは当たり前のことであると思うが、継続的に取り組んでいくうえで、職員に対しても改革価値に見合った何らかのインセンティブが必要ではないか。	これまでの行政改革に対する基本姿勢を堅持し、さらに取組を強化していくためには、各年度の具体的な目標を明確にし、全ての職員が目指すべき方向性を共有する必要があると考えております。その上で、職員が働きがいを持って取り組めるような環境整備に努めてまいりたいと考えております。

《全体に関することについて》

全体に関する意見 (22件)

通番	頁	意見箇所	意見要旨	意見に対する本市の考え方
21	-	-	計画全般としては、市民として是非スピード感を持って進めていただきたい内容ばかりだと感じた。 一方で「行政改革」という名称は古くさく感じる。行政経営の方針ということなら、名称を「大分市行政経営計画」など、市民により分かりやすくしていただきたい。	本計画では、新たな時代にふさわしい行政経営を進めて行くための変革への挑戦に取り組むとともに、市民サービスの向上と効率的運営を図るための取組の継承・強化に努めてまいりたいと考えております。これまでの行政改革の基本姿勢を堅持していくという観点から「行政改革」という言葉を引き続き使用してまいりたいと考えております。
22	-	-	人材の適正配置や働き方改革、総人件費の抑制の為にもデジタル化やキャッシュレス化は積極的に推進するべきと考える。 一方で、今後多様なサービスが民間で開発される可能性もあるので、より良いサービスを整備し市民に提供していただける様に、トライアル事業やパイロット事業などの形態で新しいサービスを積極的に試していただきたい。	デジタル化やキャッシュレス化を進めていくに当たっては、市民サービスの向上に加えて、業務の効率化も同時に図っていくことが重要であると考えております。 こうした点を念頭に置きながら、新たなサービスの導入の検討に当たっては、企業を含めた多様な主体との連携にも努めてまいりたいと考えております。

全体に関する意見 [前頁より続き]

通番	頁	意見箇所	意見要旨	意見に対する本市の考え方	
23	—	—	大分市のような地方では、若者の流出がかなり多いが、これに歯止めをかけるために、若者が興味を抱くようなイベントを行うなど行政が積極的に動くことが大切だと思う。	本市では、「しごととにぎわいをつくる」、「人を大切にし、次代を担う若者を育てる」、「いつまでも住み続けたいまちをつくる」、「安全・安心な暮らしを守り、未来をつくる」の4つの基本目標を掲げた第2期大分市総合戦略を策定し、人口の自然増と社会増の両面から対策を進めております。若年層の地域定着に向けた取組は非常に重要な施策であると考えており、今後も引き続き積極的に取り組んでまいりたいと考えております。	
24	—	—	プランの内容が想像しやすくなるように市民への伝え方を工夫するよう努めていただきたい。		
25	—	—	若年層でも文字が多すぎて読みにくい。中高年層はなおさら読みにくいのではないかと思う。		
26	—	—	全体的に文字が小さくて多いため、読みにくい。パブリックコメントで意見を求めるのであれば、文字を大きくしたり、イラストを使うなどの改善が必要だと思う。		
27	—	—	大切な部分はどこかというのが分かりにくい。図を明記しているのは、とても良いが、さらにイラストなどを加えて読む人の理解度を上げるような言葉を添えるなどすると、どの世代にも理解しやすくなると思う。		
28	—	—	項目ごとに詳しく書かれていてきちんと読めば理解できるが、参考資料として添えられているイメージ図が最初に目に入るよう工夫すると、さらに分かりやすくなるのではないかと感じた。		
29	—	—	実施概要と年度計画が各項目について設けられている事からその主旨がはっきりと理解できるが、高齢者を含めた幅広い人が理解できるように、図表や文字を大きくして見やすくするとより伝わりやすくなると思った。		
30	—	—	全体的に大きな項目の中に、それぞれの項目が分かれており、資料を一目するだけでわかりやすいように作られていると感じた。 一方で、PPPやPFIなど普段耳にしない用語が多く、注釈がつけられているものの、全てを読んで理解しようとするとうり読み飽きてしまうという印象を受けた。		今後の本計画の進捗状況等も含め、市民の皆様への説明に当たっては、より分かりやすく、かつ、見やすい形で示させていただきよう努めてまいりたいと考えております。 また、パブリックコメントの手法等に関連するご意見につきましては、今後の参考にさせていただきます。
31	—	—	素案は長く、若者などはなかなか目を通そうという気持ちにならないので、概要版の方を大きく打ち出した方がよいのではないかと思う。 パブリックコメントを実施していることを知らない市民が多いと思うので、もっと広く周知していく必要があるのではないか。		
32	—	—	とにかく文字が多くて分かりづらいと感じる。テーマごとに取組内容等が詳しく示されているが、若者は行政に興味をもっておらず、詳細に目を通そうとは思わない。とにかく現代の若者は行政に興味がないというのが実態であると思う。		
33	—	—	パブリックコメントに当たっての資料が膨大で複雑である。多くの市民から意見を求めるということであれば、できる限り内容をまとめ、4、5ページ程度に凝縮したものを示したほうが良いと思う。また、横文字や専門的な言葉が多く使われているので、一般市民向けに分かりやすいとは言い難い。		
34	—	—	パブリックコメントについて、ホームページの掲載場所が分かりにくいいため、分かりやすい場所に掲載する方がよいのではないか。なお、資料は詳しいが量が膨大なので、内容をできるだけまとめてもらいたい。		

全体に関する意見 [前頁より続き]

通番	頁	意見箇所	意見要旨	意見に対する本市の考え方
35	—	—	素案の分量が多いので、パブリックコメントをする際に、分野ごとに分けし、フォームを分けて募集した方が意見が集まりやすいのではないか。	<p>今後の本計画の進捗状況等も含め、市民の皆様への説明に当たっては、より分かりやすく、かつ、見やすい形で示させていただくよう努めてまいります。</p> <p>また、パブリックコメントの手法等に関連するご意見につきましては、今後の参考にさせていただきます。</p>
36	—	—	パブリックコメントの入口を分かりやすくしようとしているが、その後のダウンロードやログインが面倒だと一般市民の意見は集まりにくいと思う。	
37	—	—	全体的に見にくく、厳格な文章や難しい言葉が多い。行政についてある程度の知識を持っている人でないと理解するのは難しいのではないかと思う。	
38	—	—	市民が気軽にコメントや意見を述べるには、情報量が膨大すぎて分かりづらいたと感じた。市民が理解しやすいように、簡潔にまとめられているとわかりやすいと思う。	
39	—	—	プランの概要が全体的に具体例があいまいで、実際に何をするのか概要では分からない。明確な形に表れるゴールとそのために行うのかということを分かりやすく大きく書いていただきたい。	
40	—	—	ホームページの掲載場所がわかりにくいいため、わかりやすい場所に掲載していただきたい。また、資料に目を通すのが大変なので、一般市民にも馴染みやすい言葉を使った動画を作成するなどしてはどうか。	
41	—	—	馴染みのない言葉や情報量が多いため、一般市民には難しいと感じる。また、取組の費用対効果などを数字や図、写真などで表記するとより分かりやすくなると思われる。	
42	—	—	大分の大学生に給付金を配っていただきたい。	<p>社会経済情勢の変化に的確に対応し、市民ニーズに即したサービスを提供していくことができるよう、不断の行政改革に取り組んでまいります。</p>