

## (仮称) 新・大分市行政改革推進プラン (素案) のパブリックコメントについて

(大分大学 学生回答分)

通番	意見の項目	頁	意見箇所	意見
1	実施概要・年度計画の特定部分	4・7	<p>【テーマ】 1. 総合的な行政マネジメント改革</p> <p>【推進項目】 2. デジタル社会に対応した業務全般の改革</p> <p>【テーマ】 2. 利用者目線でのサービス向上</p> <p>【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</p>	<p>新・大分市行政改革推進プランに関して、デジタル化やDXが今後のキーワードとなる中、1-2. デジタル社会に対応した業務全般の改革と2. 利用者目線でのサービス向上の部分に関連づけて考えていく必要があると思う。</p> <p>日頃からそして小さい時からあたりまえに電子機器に触れてきている若者にとって、行政のデジタル化は抵抗がなくむしろ便利だと感じるが、アナログな手続きに慣れている高齢者は行政という日常に欠かせないものにわからない、難しいといったイメージをもち、抵抗がある人も少なくないと思う。</p> <p>マイナンバーカードなどが普及しつつある中、デジタル化をすることで便利になるものがあるとわかっている上で、デジタル化に慣れていない世代やついていけないと感じている人々のフォローを大きな課題にし、アナログの時代同様に行政が全ての人のためのものであってほしい。</p> <p>あと、パブリックコメントをより多く集めるのであれば、資料をもう少し手軽に、見に行くのではなく目に入るくらいの掲示にしてほしい。</p>
2	全体に関すること			良いと思うが、想像しやすい様にするなど、伝え方の工夫が必要だと思う。
3	全体に関すること			文字が多すぎて読みにくいです。中年～高齢者なら尚更だと思います。
4	総論の特定部分	5	<p>1. (仮称) 新・大分市行政改革推進プラン策定の背景</p> <p>(4) 職員数の状況と今後の課題</p>	職員数が、以前よりも減少していることから、適正な人員配置に努めると記載されているが、具体的にどういう人材を求めて採用するのも記載してほしい。

(仮称) 新・大分市行政改革推進プラン（素案）のパブリックコメントについて

(大分大学 学生回答分)

通番	意見の項目	頁	意見箇所	意見
5	全体に関すること			<p>全体的に字が小さくて多いと感じました。プロジェクター等の大画面に投影した際も読むのに困難が生じたため、紙で見るとさらに読むのが難しいと思いました。</p> <p>読むことが難しいということは最後まで読む人が少ないといえる。その場合、きちんとした意見を出してくれる人が少なくなるため、文字を大きくする、イラストを使うなどの改善が必要だと考える。</p>
6	全体に関すること			<p>ダウンロードをするのに少し時間がかかる。また、全て大切なのは前提ですが、どこが1番大切な部分かがわからない。そして、枚数がとても多く感じたので、気になったとしても読む気持ちが削がれてしまう人がいるのではないかと感じた。</p> <p>図を明記してくれているのは、とても良い所だと感じましたが、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ともっといいのではないかと考える。そうすることで、全年代が理解しやすいものになると感じる。</p>
7	全体に関すること			<p>全体を通して読んでいくとしっかりしたものだと感じました。各項目ごとに詳しく書かれていてちゃんと読めば理解できる。</p> <p>ただ、率直な意見としてイメージ図を最初に置いた方が読み進めていくうえでもっとわかりやすくなるのではないかと感じました。</p>
8	全体に関すること			<p>実施概要と年度計画を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と思った。</p> <p>ただ、この素案を見る方の中には、ご老人や文字だけでは理解できない人もいると思うので、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いと思った。</p>

(仮称) 新・大分市行政改革推進プラン (素案) のパブリックコメントについて

(大分大学 学生回答分)

通番	意見の項目	頁	意見箇所	意見
9	実施概要・年度計画の特定部分	12・7	<p>【テーマ】 3. 持続可能な行財政運営</p> <p>【推進項目】 3. 職員の働きやすさ・働きがいの向上</p> <p>【テーマ】 2. 利用者目線でのサービス向上</p> <p>【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</p>	<p>全体的に具体性が足りないと思いました。 例えば、職員の働きやすさ・働きがいの向上という部分を書いていましたが、対策としてざっくりしたことしか書いてないので、本当に向上させるつもりはあるのか疑問に感じました。具体的に何%向上させるなどの明確に目標などを示した方がわかりやすくさせ、本気度が伝わると思いました。 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ました。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いました。</p>
10	実施概要・年度計画の特定部分	17	<p>【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)</p> <p>【推進項目】 1. 歳入の改革</p>	<p>歳入の改革について、挙げられている情報以外が規則の問題で挙げられないのか、これ以上の詳細な内容が決まっていなかったのかはわからないが、何も得ることのできる情報が無かったため、もう少し詳細に書いて欲しい。</p>
11	総論の特定部分	2	<p>1. (仮称) 新・大分市行政改革推進プラン策定の背景 (2) 本市を取り巻く社会経済情勢 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</p>	<p>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、年少人口割合と老年人口割合・生産年齢人口割合を載せていたが、これに関連して、その人口に対して今どれくらいの社会保障関係費を歳出しているのかを書いた方が良いのではないかと考える。 そうすることで、増加すると考えられる社会保障関連費がどの人口層にどのくらいの金額がかかっているのかわかりやすく、改善の余地を見つけることができるし、今後の財政難もわかりやすい。</p>
12	全体に関すること			<p>全体的に大きな項目の中に、それぞれ項目がわかれており、どの内容についてのかわしい案なのか、資料をパッと見るだけでわかりやすく作られていると感じた。 PPPやPFIなど、普段耳にしない用語が多く、注釈がつけられており、そこまでしっかり読めば理解できるが、注釈が多すぎると読み飽きるのかなという印象を受けた。</p>

(仮称) 新・大分市行政改革推進プラン (素案) のパブリックコメントについて

(大分大学 学生回答分)

通番	意見の項目	頁	意見箇所	意見
13	全体に関すること			<p>新・大分市行政改革推進プランの素案は少し長く、若者などはなかなか目を通そうという気持ちにはならないのかなと思いました。それよりも素案の概要などを大きく出して、もっと詳しく素案について知りたい方はこちらをご覧ください。という感じにした方が良いと思いました。</p> <p>また、この行政改革推進プランに関して、市民からの意見を求められていることは知らない人が多いと思うので、もっと市民の声を聞かせて下さい。というのを広めていく必要があると思いました。</p>
14	全体に関すること			<p>大分市のような地方では、若者の流出がかなり多い。途中資料にもあったように65歳以上が増加していき、若者が減る。何よりも若者の流出を防ぐ為に、若者の興味のあるイベントや特典など積極的に大分市として動くことも大切なのではないか。</p>
15	実施概要・年度計画の特定部分	13	<p>【テーマ】 4. 新たなニーズやリスクへの対応</p> <p>【推進項目】 1. 時代の要請に応じた業務改革</p>	<p>キャッシュレス社会へ対応するため：教育機関で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と思います。</p>
16	実施概要・年度計画の特定部分	7	<p>【テーマ】 2. 利用者目線でのサービス向上</p> <p>【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</p>	<p>手続等のオンライン化をはかることで、利用する私達とサービスを提供する大分市、双方にとってメリットがあると思う。しかし、オンライン手続きは、高齢者達はオンラインを敬遠している人も多い。さらに、若い世代もすぐ聞くことができる対面の方がいいという方もいる。</p> <p>先日、マイナンバーカードの登録をオンライン上で行ったが、かなり時間がかかり、申請ができていないか不安であった。この時、対面の方がよかった。と思った。こういう、申請ができていないか不安、難しい等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。</p>

(仮称) 新・大分市行政改革推進プラン (素案) のパブリックコメントについて

(大分大学 学生回答分)

通番	意見の項目	頁	意見箇所	意見
17	全体に関すること			<p>とにかくわかりづらいと感じました。まず一番に何の目的を持ってこの長くスライドびっしりの文字が書かれているのか理解ができませんでした。テーマごとに色々書かれているものの、それを細かいところまで読もうと思うほど、若者は行政に興味を持っていません。私はこの資料を講義を通して配られたから目を通しましたが、普通に生活をしている人がわざわざこの資料を見ようとは思わないと思います。まずこのようなことをしていることすら知りません。</p> <p>どのような形でこのプランを公表しようとしているのかは存じませんが、若者視点で言わせてもらおうと、わざわざ行政のHPを見るような人はほとんどいないですし、ニュースなどで宣伝されたとしても、最近の若者はテレビを見ないですし、目に触れることはありません。とにかく現代の若者は行政に興味がありません。</p>
18	全体に関すること			<p>資料を数が多いにも関わらずダウンロードを複雑な形でなおかつコンテンツの多いのを見ると折角一歩近づいても資料が多いため辞めようとする人が生じると感じた。</p> <p>また、多くの意見を得るということに焦点を当てているのであればできる限り内容をまとめ、4-5枚で理解できるページをもうけた方が良いと思う。</p> <p>また、書かれているワードが横文字や少し専門的な言葉が多く、一般市民向け(わかりやすい資料)とは思えない。</p>
19	実施概要・年度計画の特定部分	7	<p>【テーマ】 2. 利用者目線でのサービス向上</p> <p>【推進項目】 2. 市役所に行かなくても手続き等ができる環境整備</p>	<p>マイナンバーカードの普及は2022年末の時点で大分で58.5%にもものぼっている。それにはマイナポイントの付与などのキャンペーンのあおりもあってのことだが、結果的に前年より10%以上増えている。</p> <p>口座とのむすびづけを現在政府が検討していたりと2023年にはもっと大きな数になることが想定されるわけだが、そんな中で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少々遅いのではないだろうか。せめて2023年1年で検討を済ませ2024年より実施・検証の流れにしないとサービスが完成するころにはもうほぼみんな申請済みになると私は考えた。</p> <p>もちろん拡充とのことであり申請そのものは現在一部でオンライン化しているのも承知しているがわざわざ労力をさくなら早めにする方が良いと思う。</p>
20	全体に関すること			<p>パブリックコメントという存在自体初めて知りました。県民の方でHPを見る方も多いとは思いますが、年代などはかたよっていると思うのももう少し分かりやすく別の場所に掲載するのも良いように感じました。</p> <p>HPに載せてある資料も詳しく分かるよう多く載せているのはありがたいですが、量が多く、目を通すには気がすすみにくいなと思いました。</p>

(仮称) 新・大分市行政改革推進プラン(素案)のパブリックコメントについて

(大分大学 学生回答分)

通番	意見の項目	頁	意見箇所	意見
21	全体に関すること			行政改革プランが数多くあり、全てを読み込むのはとても時間がかかってしまい、億劫に感じてしまう。人が多いと感じる。 そのため、分野ごとに分けし、フォームを分けて募集したほうがダウンロードするデータも少なくして良くなり、ハードルは低くなると感じた。
22	全体に関すること			つまり何をやるのかわからない。 入口はわかりやすくより詳しく知りたい人にダウンロードさせる。ログインして意見するのめんどくさい。本当にこれで意見あつまるのか。一般市民ではなく意識高い一部の市民の意見のみあつまりそう。県立や市立の学校に配って意見もらえればいいのと思った。中高生の意見はいらぬ、関係ないのかもしれないと思う。
23	実施概要・年度計画の特定部分	13	【テーマ】 4. 新たなニーズやリスクへの対応  【推進項目】 1. 時代の要請に応じた業務改革	実施概要・年度計画の「4. 新たなニーズやリスクへの対応」について、私個人としてはセーフティネット的な対応が必要とされると考える。 「契約事務の電子化に向けた対応」「キャッシュレス社会への対応」は仕組み的な部分での救済措置がある。 例として「マイナンバーカード」。カードの紛失時の対応などはより簡単な手続きにしなければ、運転免許などと紐づいていけば一気に生活に支障をきたしてしまう。この問題を「分かりやすい手続き」が必要である。 また、「キャッシュレスへの対応」について、私は某ディスカウントドラッグストアでアルバイトをしているが、高齢者層の現金使用率は未だに高いことを実感する。こうした層を取りこぼさない取組の必要性がある。 最後に、「旅割クーポンの電子化」について、とても良い取り組みだと思った。煩雑な商品券の扱いが楽になるためである。
24	実施概要・年度計画の特定部分	7	【テーマ】 2. 利用者目線でのサービス向上  【推進項目】 2. 市役所に行かなくても手続きができる環境整備	利用者目線でのサービス向上については、市民が更に生活しやすくなる環境を整えることができると思う。特に市役所に行かなくても様々な手続き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今後利用しやすくなると考える。

(仮称) 新・大分市行政改革推進プラン (素案) のパブリックコメントについて

(大分大学 学生回答分)

通番	意見の項目	頁	意見箇所	意見
25	総論の特定部分	2	1. (仮称) 新・大分市行政改革推進プラン策定の背景 (2) 本市を取り巻く社会経済情勢 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	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・成長戦略のもと、人的資源・財源の確保に努め、持続可能な行財政運営を持続していることが求められる」理由がよく分からない。 仮に私の頭が足りていないだけで、上記が正しいとしても、少子高齢化や人口減少社会自体を先に解決あるいは対策した方が良いのではないのでしょうか。
26	全体に関すること			全体的に見にくい。見えづらいため、読む前に諦める人が多そう。厳格な文章で書かなくてはいけないのかもしれないが、難しい言葉が使われると、一気に伝わりづらくなる。 行政についてある程度知識を持っている人は理解できるだろうけど、仕組みについて知識に乏しい人は少し難しいかもしれない。
27	全体に関すること			大分の大学生に給付金を配ってください！
28	全体に関すること			このプランは考案を作るにあたって市の方の考え方や出されたアイデアを包括的にまとめられたものであることがわかった。 ただ、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わかりづらいと感じた。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。
29	全体に関すること			プラン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と感じた。 多くの詳細なアイデアが記載してある中で、明確な形に表れるゴールとそのために行うことを分かりやすく大きく書いてあると全体的に見やすくなると思うと感じた。

# (仮称) 新・大分市行政改革推進プラン (素案) のパブリックコメントについて

(大分大学 学生回答分)

通番	意見の項目	頁	意見箇所	意見
30	全体に関すること			<p>この行政改革推進プランのページは見つけにくいと感じた。あまりインターネットに触れていない高齢の方は特にそう感じるのではないかと思う。</p> <p>また、プランの資料も目を通すのも一苦労なのでもっと馴染みやすい言葉で、動画で作成してみてはどうだろうか。</p>
31	全体に関すること			<p>これからの方向性については、大変理解出来る。しかしながら、なじみのない言葉や情報量の多さから頭に入ってこない。</p> <p>また、何にお金をどのくらい使い、どんな成果が得られたという過去のデータを分かりやすく、まとめて欲しい。DXやキャッシュレスに対応するという意味は感じるが、そうなった場合の効果を数字と図、写真などで表記すればより分かりやすくなると思われる。</p> <p>一方で、町おこしや観光におけるマンガやアニメの文化を生じて、その世界観を利用するという政策があってもいいと感じた。意外とゆるキャラのみの町などの政策は効果を産むかもしれない。職員の方の力を最大限発揮出来るように体制を整えて欲しいです。</p>