

行政改革推進委員会評価結果（令和3年度行財政改革実施計画）

■No. 1 窓口サービスの充実・事務改善

	達成度			取組に対する意見、改善点等
	計画	目標	妥当性	
a委員	3	/	3	高齢者の気持ちに寄り添った対応の検討をしていただきたい。
b委員	5	/	5	—
c委員	3	/	3	—
d委員	4	/	4	窓口業務は以前より改善されていると思う。引き続きレベルアップを期待する。おくやみ窓口の利用率が、上半期・下半期とも高くないので周知方法を考えてほしい。ありがたい制度なので利用できれば本当に喜ばれると思う。80代以上の高齢者がいる家庭向けのパンフレット作製など工夫を。
e委員	3	/	3	職員派遣型ワンストップ窓口についての質問に対して、職員の負担を理由に回答されていたが、キャバを踏まえた計画が必要ではないかと感じた。
f委員	3	/	3	制度上の取組を工夫することはもっともなことだが、対応する職員の市民との向き合い方が大事である。
g委員	3	/	3	おくやみ窓口については、利用件数が少しずつ増えており、市民のニーズに応じた対応が求められる。ワンストップ窓口として総合的に対応できる職員の配置が望ましいが、今後の人材育成も含め、効率的な取組を期待する。
h委員	4	/	3	デジタル化に向けて待たなくてもよい窓口対応をお願いする。
i委員	3	/	2	①については、他市の調査内容の報告がないので、判断できない。調査は、当市の各部署の課題や改善すべき方向性を押さえた上での調査であるべきと考える。 ②については、職員派遣型のワンストップ窓口は、各担当課職員の負担が多いと推察する。市民にとっても、専属職員が全般にわたり一貫して対応するのが望ましいと考える。今後の課題として検討していただきたい。
j委員	3	/	3	派遣型ワンストップよりも専属職員による方が市民にとって良いサービスになると思う。DXが進めば改善されるかと思うが。
k委員	3	/	5	おくやみ窓口が設置されていることを市民に分かりやすくしてほしい。
平均値	3	/	3	

※達成度… 「5：非常に高い」「4：高い」「3：普通」「2：低い」「1：非常に低い」

行政改革推進委員会評価結果（令和3年度行財政改革実施計画）

■No.2 市政情報の共有化と広報、広聴機会の充実

	達成度			取組に対する意見、改善点等
	計画	目標	妥当性	
a委員	4	4	3	わかりやすく、早く情報が入手できるようになり、うれしく思う反面、高齢の方が理解できるか心配になることがある。
b委員	4	5	4	市の情報発信を見た市民の反応はどうか。閲覧数は登録人数と同じではないので、それだけでは判断できないのではないかと。
c委員	5	5	3	ホームページのアクセス件数は同一人物を重複してカウントするが、SNSは1フォロワーにつき1として集計している。アクセス件数とフォロワー数を合わせた数値を目標とするのはいかがなものか。
d委員	5	5	5	各年齢層に対しての情報発信方法を検討してほしい。特に高齢者に対しての方法の検討を。デジタル媒体だけでは疑問である。
e委員	5	5	3	SNSによる発信は重要だと思うが、課題に挙げているターゲットを早く設定すべきである。
f委員	4	4	4	職員自らLINE、FACEBOOKの操作方法を市民に教える公開教室を地域を巡回し行うことが効果的だと思う。
g委員	5	5	3	多くの市民に情報発信され、亀岡市の認知度は高まっていると感じている。情報の届け方については、対象者属性に応じて量や頻度について精度を上げていくことが望ましい。
h委員	4	3	3	ホームページはさらに見やすくなったが、各種申請書類の整理や市役所内の要綱や審議会等の資料は「市政資料室」のようなページを設けてはどうか。広聴の場としては、議会で行われている「わがまちトーク」版として市長と市民の対話トークみたいなものも開催できないか検討してほしい。
i委員	4	5	3	—
j委員	3	3	3	アクセス件数による達成度の評価にはあまり意味を感じない。現在、デジタルデバイスを持つ人は年々増加しているので、相対的に亀岡市がどの位置にいるのかなどの情報が必要だと考える。
k委員	3	3	2	デジタル化により紙面に掲載されないことが多く、スマホを使えない高齢者を取り残さないようにしてほしい。 スマホで亀岡市のホームページを見ても分かりにくい。
平均値	4	4	3	

※達成度… 「5：非常に高い」「4：高い」「3：普通」「2：低い」「1：非常に低い」

行政改革推進委員会評価結果（令和3年度行財政改革実施計画）

■No.3 市民協働の推進

	達成度			取組に対する意見、改善点等
	計画	目標	妥当性	
a委員	3	/	3	一部の市民に偏っているように感じられるため、より多くの市民に興味を持ってもらうよう、一層の努力をお願いしたい。
b委員	4	/	4	市民は必ずしもホームページを見ないのではないか。情報発信も工夫が必要であると思う。
c委員	3	/	3	—
d委員	3	/	2	市内事業者500社に依頼した調査で30%の回答は低すぎる。
e委員	3	/	3	—
f委員	3	/	3	協働の成果は容易に表れないため着実な取組を目指す必要がある。市民の行動変容を促すためには「人參をぶら下げる」だけでは限界がある。
g委員	3	/	3	市民主体のまちづくり支援制度として大変良いと考える。既存の市民団体だけではなく、新たな市民主体の育成、掘りおこしなどが重要であり、ワークショップの定期的な開催やアンケート結果の市民への発信等が望ましい。
h委員	3	/	3	今後も若い世代のワークショップの開催や市民活動の支援金の予算の拡大の検討をしていくべきだと思う。
i委員	3	/	2	市民・地域活動は多岐にわたり、一種のアンケートやワークショップでは集約していくことは困難だと思う。 目的を明確にした、計画段階からもう少し細やかな具体的テーマを設定して実施することが必要ではないか。
j委員	3	/	3	市民協働は、今後の市の存続や発展に必要である。難しい課題だとは思いますが、支援金による協働というイメージしかないのが残念である。
k委員	3	/	2	ギャラリーの活動センターにいる人たちが行う審査が多いので、利用者の審査をもっと簡単にしてほしい。
平均値	3	/	3	

※達成度… 「5：非常に高い」「4：高い」「3：普通」「2：低い」「1：非常に低い」

行政改革推進委員会評価結果（令和3年度行財政改革実施計画）

■No.4 公民連携によるまちづくり

	達成度			取組に対する意見、改善点等
	計画	目標	妥当性	
a委員	3	/	3	協定によって得られた効果や、企業にとってのメリットはあるのか。
b委員	4	/	4	—
c委員	3	/	3	協定は手段であり目的ではないので、協定を締結した民間企業等を活用し、市民サービス及び福祉の向上に役立ててもらいたい。
d委員	3	/	4	全体的には良い方向だと思われる。
e委員	3	/	3	災害や環境に対して自然体が連携を図ることができる良い取組だと思う。
f委員	3	/	3	SDGsの推進それ自体が公民連携であり、連携や協定の件数にこだわることなく、SDGsの機運を高めるために講座などの啓蒙活動を活発に行うべきである。
g委員	3	/	3	SDGsの開発目標のビジョンを推進していくことが重要であると考えている。プラスチックごみゼロを目指して、特に地元企業を育て経済面での発展を図りつつ、市民の意識変革も合わせて持続可能なまちづくりを目指したい。缶の活用等による量り売りなど、少しずつ工夫が広がられると良いのではないかな。
h委員	2	/	3	たくさんの「協定の締結」が行われているが、ほんとうに市民の福祉向上につながっているのか大変疑問に思う。また、協定しても予算がない回答もあったが問題だと思う。一度財政部署とも協議して、協定を結ぶ際に「ボランティア」でお願いするのではなく協働で進めてほしいし、市民の生活に密着するような協定も検討してほしい。くれぐれもイベント化しないでほしいことを強く要望します。
i委員	3	/	3	—
j委員	3	/	3	協定締結の件数は多いが、取組内容がよく分からないものもあるので、詳細欄には市民にも分かりやすく記載してほしい。
k委員	4	/	4	—
平均値	3	/	3	

※達成度… 「5：非常に高い」「4：高い」「3：普通」「2：低い」「1：非常に低い」

行政改革推進委員会評価結果（令和3年度行財政改革実施計画）

■No.5 庁内連携システムの確立

	達成度			取組に対する意見、改善点等
	計画	目標	妥当性	
a委員	3	/	3	—
b委員	3	/	3	—
c委員	3	/	3	本来業務に影響が出ない中で、機動性を確保し、課題に対して、時期を逸することなく対応してもらえれば市民満足度も高まると思う。
d委員	3	/	3	—
e委員	3	/	3	課の垣根を越えるためのプロジェクトチーム、ワーキンググループは良いと思う。チームを組むことで意識向上につなげてほしい。
f委員	2	/	2	庁内連携システムの確立自体が行政改革の促進とは言えない。連携システムの確立は当然の手法であり、これは手段を目的にしている事例になる。関連職員の意識高揚に期待したい。
g委員	3	/	3	株式会社カネカとのパートナーシップ推進によるモデル事業への取組を通して、生態系に適う製品の導入を進めてほしい。環境教育による市民の意識改革も重要である。生分解性レジ袋、畑に敷くシートの活用を推進するための具体的支援策等を図る。PL（分類A）、BPマーク活用推進など。
h委員	2	/	3	各プロジェクトチームが職員の負担になっているようにも思う。また、こちらも「イベント化」している。各PTも整理して、市民の参画も検討されたい。今後、例えば、他市の事例を見ていると「歳出歳入確保」に向けたPTや本市で言えば「ふるさと納税の使い道」を検討するPTの設置も検討されたい。また、調書にも「実施した」だけでなく成果も記入してほしい。
i委員	3	/	2	庁内連携システムの活用は、その必要性を吟味して、効率的効果的なケースに特化すべきと考える。
j委員	3	/	3	プロジェクトチームやワーキンググループ内での課題を記してほしい。
k委員	4	/	2	高齢福祉に関する手続きを、一人一人、一つの課で対応してほしい。
平均値	3	/	3	

※達成度… 「5：非常に高い」「4：高い」「3：普通」「2：低い」「1：非常に低い」

行政改革推進委員会評価結果（令和3年度行財政改革実施計画）

■No.6 人材の育成、職員研修の充実【①人材の育成、職員研修の充実】

	達成度			取組に対する意見、改善点等
	計画	目標	妥当性	
a委員	3	3	3	—
b委員	3	2	2	外部に研修に行くのはとても良い経験になると思う。
c委員	3	2	3	マンネリ化しないよう工夫していくことが大切である。
d委員	3	3	3	—
e委員	3	2	3	派遣研修について、選抜された少人数を徹底して育成しリーダーシップを持たせることで底上げを図ってはどうか。
f委員	2	2	2	他市との相互派遣による研修を増やす方法が考えられる。また、外部機関への研修を拡充してはどうか。
g委員	3	2	3	行政職員としてスキルアップにとどまらず、専門性を高め、意識改革を常に志向していくことが重要である。
h委員	3	3	3	—
i委員	3	2	2	研修内容の概要についても説明がなく、判断できない。
j委員	3	2	3	研修内容についても明記し、その研修の必要性などについても確認したい。
k委員	3	3	2	高齢者が多くなるので、ヘルパーの資格を持った人を多く採用してほしい。
平均値	3	2	3	

※達成度… 「5：非常に高い」「4：高い」「3：普通」「2：低い」「1：非常に低い」

行政改革推進委員会評価結果（令和3年度行財政改革実施計画）

■No.6 人材の育成、職員研修の充実
【②病院全体のリスク管理能力及び危機管理能力の強化】

	達成度			取組に対する意見、改善点等
	計画	目標	妥当性	
a委員	3	3	3	—
b委員	3	3	2	PCR検査をお願いした際に、何時から開始するという対応を受け、緊急性や重大性を認識しているのか疑問を抱いた。
c委員	4	4	3	—
d委員	4	4	5	災害時初動訓練研修は、これから最も重要になってくると思われるので、回数も内容も多岐にわたるよう検討を願う。
e委員	4	4	3	—
f委員	4	4	4	一般市民へのリスク管理に向けた意識高揚も検討されればよい。
g委員	4	4	3	新たな感染症の課題に対して、職員への実践的研修が不可欠であり、患者対応にも待ったなしの状況であったことと敬意を表す。
h委員	3	3	3	—
i委員	4	4	4	—
j委員	4	4	3	—
k委員	3	3	2	高齢者のメンタルケアが大切。 医者などに対して高齢者が自分の言いたいことをうまく伝えられないことがある。
平均値	4	4	3	

※達成度… 「5：非常に高い」「4：高い」「3：普通」「2：低い」「1：非常に低い」

行政改革推進委員会評価結果（令和3年度行財政改革実施計画）

■No.7 人事評価制度の運用

	達成度			取組に対する意見、改善点等
	計画	目標	妥当性	
a委員	3	/	3	—
b委員	3	/	3	行政職員としての自覚は出入り業者に対する言動にも表れている。仕事を与えているという上から目線の上司がいるのはいかがなものか。
c委員	3	/	3	人事評価制度には正解がないが、評価する者とされる者の信頼関係が一番大切だと思う。日頃からのコミュニケーションが不可欠であることから、コミュニケーション能力を向上させて、職員のモチベーションが更に高まっていくことを願う。
d委員	3	/	3	ステップアップ面談の希望者は何%くらいいるのか。本来、100%に近いほどモチベーションが高いと思われるが、50%を切っているのであれば、方法の根本的な見直しが必要ではないか。
e委員	3	/	3	モチベーションというよりも市民のためにという志のようなものが必要ではないかと思う。
f委員	3	/	3	職員のモチベーションは民間企業のものとは異なると思われるが、公僕としての自覚がどの程度反映されているか明確にしてほしい。
g委員	3	/	3	被評価者自身が自らの職務目標を持ち、組織としての目標達成に寄与していくことが重要である。行政としての職務達成のためにもキャリアアップしてほしい。
h委員	3	/	3	—
i委員	3	/	3	メンタル研修の実施だけでなく、人事評価制度におけるメンタル面の支援・ケアが重要である。
j委員	3	/	3	人事評価制度により離職率は下がったのか、人材流出等との関連も含めた達成度の検討をしてはどうか。また、育休や産休取得に際しても評価制度に何らかの形で取り込めないか検討してはどうか。
k委員	4	/	4	—
平均値	3	/	3	

※達成度… 「5：非常に高い」「4：高い」「3：普通」「2：低い」「1：非常に低い」

行政改革推進委員会評価結果（令和3年度行財政改革実施計画）

■No.8 業務効率を高めるためのICTの活用

	達成度			取組に対する意見、改善点等
	計画	目標	妥当性	
a委員	4	3	3	—
b委員	4	4	4	—
c委員	4	3	3	AI活用は時代の要請となっている。できるものから積極的に導入を図られたい。
d委員	4	4	4	RPAを稼働する端末が少ないのはあまりにも勿体ないので早急に解決してほしい。AIチャットボットの運用にはシナリオの絶対数が勝負になると思うので、委託・内製にこだわらず増やしてほしい。
e委員	4	3	3	DXを活用した良い取組だと思う。この仕組みを全体のスタンダードにしてほしい。
f委員	2	2	2	情報化への総合的戦略計画が不十分であるがゆえに、RPA、AI-OCRなどの個別的対応が促進されないのではないか。
g委員	4	3	3	—
h委員	4	3	3	ICT活用を進め事務量を削減して、職員の負担を軽減する方策を検討をされたい。
i委員	4	3	3	—
j委員	3	3	3	内容を聞く限りDXにはまだまだかと感じる。
k委員	4	4	4	職員の業務効率が良くなるなら良いと思う。
平均値	4	3	3	

※達成度… 「5：非常に高い」「4：高い」「3：普通」「2：低い」「1：非常に低い」

行政改革推進委員会評価結果（令和3年度行財政改革実施計画）

■No.9 電子決裁の推進

	達成度			取組に対する意見、改善点等
	計画	目標	妥当性	
a委員	4	/	3	—
b委員	3	/	3	電子決裁を推進するといえども、運用するのはやはり人である。
c委員	5	/	3	—
d委員	4	/	4	先行自治体への視察は綾部市だけで十分なのか。
e委員	5	/	5	期待される効果としてコピー使用料の削減を挙げているため、行政改革推進委員会の会議等の紙資料についてもデジタル化してほしい。
f委員	2	/	2	本市の状況が先進的であるとは思えないが、取組を他市と比べてどうかを公開してほしい。また、電子決裁による業務の効率化が職員にとって利便性が高まるものの、市民サービスの向上にどのように結びつくのか示してほしい。
g委員	4	/	3	事務の効率化を図るうえで重要である。問題点や効果を検証しつつ、実質的な効率化を推進していただきたい。
h委員	4	/	3	今後、紙決裁文書を削減した数値を調書に掲載を願う。
i委員	4	/	3	財務会計システムとの連携が、早期に実施できることを期待する。
j委員	4	/	5	—
k委員	3	/	2	決裁をどのように行っているか市民にもわかるようにしてほしい。
平均値	4	/	3	

※達成度… 「5：非常に高い」「4：高い」「3：普通」「2：低い」「1：非常に低い」

行政改革推進委員会評価結果（令和3年度行財政改革実施計画）

■No.10 経常的経費を含む事務事業の検証

	達成度			取組に対する意見、改善点等
	計画	目標	妥当性	
a委員	3	3	3	スクラップ・アンド・ビルドが市民目線ではなく行政目線で行われているように感じることがある。
b委員	3	3	3	—
c委員	4	4	3	—
d委員	4	5	4	経費削減については、十分できていると思う。 スクラップ・アンド・ビルドのビルドでは経費増加も考えられるが、必要なものには十分な予算投入を。
e委員	4	4	3	スクラップ・アンド・ビルドは、年々項目も変わるように感じる。年度ごとの検証もあれば良いと思う。
f委員	3	3	3	人口規模7～8万人台の市における経常的経費を比較、考慮して検証すべきである。
g委員	4	4	3	引き続き、スクラップ・アンド・ビルドを徹底して推進していくことが重要である。
h委員	3	3	3	歳出面の経費について、不要不急な事業経費は押さえて頂き、市民生活や福祉向上、維持管理経費についてしっかりと予算建てしていくべきである。 また、昨年度にも指摘しているが、担当部局の意見、市民の意見、これまでの経過、スクラップ・アンド・ビルドをした内容を委員会に報告することを強く要望する。
i委員	3	4	3	—
j委員	3	3	3	—
k委員	4	4	4	—
平均値	3	4	3	

※達成度… 「5：非常に高い」「4：高い」「3：普通」「2：低い」「1：非常に低い」

行政改革推進委員会評価結果（令和3年度行財政改革実施計画）

■No.11 元金償還額を上回らない市債の発行

	達成度			取組に対する意見、改善点等
	計画	目標	妥当性	
a委員	4	4	3	—
b委員	5	4	4	—
c委員	5	5	3	—
d委員	5	5	5	—
e委員	5	5	3	健全性を感じるので意見は特にない。
f委員	4	4	4	「元金償還額を上回らない市債の発行」が望ましいとしているが、健全財政の指標といえるのだろうか。 実質公債費比率は全国平均に比べて2.3倍、将来負担比率は全国平均に比べて3.6倍であり、これらの比率低下に向けて市債発行を検討すべきである。
g委員	4	4	3	元金償還額を上回らない市債の発行については原則的に維持することが重要である。
h委員	5	5	3	財政見通しの資料の提供や当初予算の説明を委員会してほしい。また、今後ふるさと納税にたよった予算編成や財政調整基金の取り崩しを控え安定した運営をお願いする。市民生活に負担がでないよう市債の発行も無駄に行わないような事業施策の展開をお願いする。
i委員	4	4	4	—
j委員	3	3	3	—
k委員	4	4	3	子どもへの負の遺産を残さないようにしてほしいが、高齢者に負担させるのもおかしいと思う。
平均値	4	4	3	

※達成度… 「5：非常に高い」「4：高い」「3：普通」「2：低い」「1：非常に低い」

行政改革推進委員会評価結果（令和3年度行財政改革実施計画）

■No.12 公共施設マネジメントの推進

	達成度			取組に対する意見、改善点等
	計画	目標	妥当性	
a委員	3	3	3	適切な施設数がどの程度で、今後どの施設が廃止・統合の対象となるのか、市民が知らないことが多いように思う。市民が協力・協働することで残せる施設があるのかということも知りたい。
b委員	3	3	3	統廃合を行う施設の名称を知らせてほしい。統廃合を行う理由や耐用年数、修理の必要性など。
c委員	3	3	3	学校施設等、面積が増減し削減率が増減することは、目標とする数値がその時点で妥当であるのか分かりにくい。
d委員	3	4	4	建築施設の延床面積削減率が高ければ高いほど良いとは思わないが、老朽化施設を修繕した上での再利用も積極的に考えても良いと思う。
e委員	3	3	3	進捗管理シートの取組実績欄に少し具体例があげてあればよかった。
f委員	3	3	3	施設の廃止や統合は市民の不満に結びつきやすい。それだけに管理計画を公表するだけでなく、地域こん談会などで積極的に説明し、理解を求めることが欠かせない。
g委員	3	3	3	人口減少を背景に、スクラップ・アンド・ビルドが重要である。地域こん談会での説明などを行い、理解を図る必要がある。住民とともに進めていくことも検討してほしい。
h委員	3	3	3	今後、調書の中に個別計画の策定名と進捗度の掲載を願う。
i委員	3	4	3	—
j委員	3	3	3	延床面積の削減率を目標としているが、これでどの程度の経費削減となったか分からない。
k委員	3	3	3	亀岡会館の取り壊しの際に、後から知る人が多かった。市民には早くから知らせてほしい。
平均値	3	3	3	

※達成度… 「5：非常に高い」「4：高い」「3：普通」「2：低い」「1：非常に低い」

行政改革推進委員会評価結果（令和3年度行財政改革実施計画）

■No.13 受益者負担の適正化

	達成度			取組に対する意見、改善点等
	計画	目標	妥当性	
a委員	3	/	3	—
b委員	3	/	3	受益者といえど、社会教育を推進する者にも使用料が発生するのはいかがなものかという思いがある。 運営上どの程度の足しになっているのか。
c委員	3	/	3	一度見直しをしたら終わりではなく、毎年、利用状況等を確認し、何が公平で公正なのか検証を願う。
d委員	3	/	4	—
e委員	3	/	3	価格の適正化については、使用料などは適正であると思う。 オンライン予約もあれば便利だと思う。
f委員	3	/	2	近隣市との比較は、公共施設の共同利用においては有効だが、そうでなければ、同じ人口規模（7～8万人台）の市と比較検証すべきである。
g委員	3	/	3	—
h委員	3	/	3	—
i委員	3	/	3	①については、調査や分析期間が長く、内容説明がなく判断できない。 ②については、調査・分析・納付チャネルの拡大も実施している。
j委員	3	/	3	—
k委員	3	/	2	市民が利用しやすい値段設定にしてほしい。
平均値	3	/	3	

※達成度… 「5：非常に高い」「4：高い」「3：普通」「2：低い」「1：非常に低い」